

Digitized by the Internet Archive
in 2024 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/39190112040112>

CAZON
IP
-A 56_{ci2}

G.P.D.

(91)

A N N U A L R E P O R T

1 . 9 . 9 . 1

INFORMATION AND PRIVACY COMMISSIONER

O N T A R I O

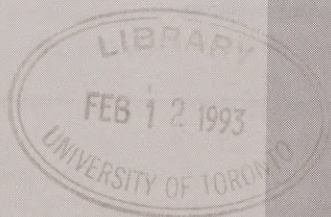


A N N U A L R E P O R T

1 · 9 · 9 · 1

I N F O R M A T I O N A N D P R I V A C Y C O M M I S S I O N E R

O N T A R I O



THE PURPOSES OF THE ACTS

The purposes of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act* are :

- a) To provide a right of access to information under the control of government organizations in accordance with the following principles:
 - information should be available to the public;
 - exemptions to the right of access should be limited and specific; and
 - decisions on the disclosure of government information may be reviewed by the Information and Privacy Commissioner.
- b) To protect personal information held by government organizations and to provide individuals with a right of access to their own personal information.

The contents of this annual report are printed on recycled paper.

The text pages and tables were desktop published by staff at the Office of the Information and Privacy Commissioner/Ontario.



Information and Privacy
Commissioner/Ontario
Commissaire à l'information
et à la protection de la vie privée/Ontario

November 23, 1992

The Honourable David Warner, MPP
Speaker of the Legislative Assembly

Dear Mr. Warner:

I have the honour to present my annual report to the Legislative Assembly.
This report covers the period from January 1, 1991 to December 31, 1991.

Yours sincerely,

Tom Wright
Commissioner



80 Bloor Street West,
Suite 1700,
Toronto, Ontario
M5S 2V1

80, rue Bloor ouest
Bureau 1700
Toronto (Ontario)
M5S 2V1

416-326-3333
1-800-387-0073
Fax/Télé: 416-325-9195

Table of Contents

COMMISSIONER'S MESSAGE 1

MANDATE 4

- Review of Decisions* 4
- Investigating Public Complaints* 4
- Ensuring Compliance with the Acts* 5
- Research and Advice* 5
- Public Education* 5

ORGANIZATION 6

- Organizational Chart* 8

FULFILLING OUR MANDATE 9

- The Appeal Process* 9
- The Compliance Function* 10
- Compliance Investigations* 10
- Compliance Reviews* 10
- Policy Development and Research Initiatives* 11
- Workplace Privacy* 11
- Genetic Testing* 11
- Call Management Guidelines* 12
- Health Care Information Access and Privacy Bill* 12
- European Community Draft Directive on Data Protection* 12
- Smart Cards* 13
- Guidelines on Indirect Collection* 13
- Guidelines on the Use of Verbatim Reporters at Administrative Hearings* 13
- Considerations in the Exercise of Discretion* 14
- Three-year Review* 14

- Municipal Issues* 14
- Public Education* 15

ARE THE ACTS WORKING? 16

- Analysis of Appeals* 16
- Provincial Appeals* 16
- Municipal Appeals* 19
- Judicial Review Activity* 21
- TABLES 1 TO 9
 - 1a Appeals Received (Provincial) 22
 - 1b Appeals Received (Municipal) 26
 - 2 Types of Decisions Appealed 27
 - 3 Outcome of Appeals 28
 - 4 Types of Appeals 29
 - 5 Types of Decisions Appealed (Active Appeals) 30
 - 6 Total Appeals Closed 31
 - 7 Appeals Closed at Mediation Stage 31
 - 8 Appeals Closed at Inquiry Stage 32
 - 9 Categories of Requester (Active Appeals) 33
- Compliance with the Acts* 34
- Provincial Ministries and Agencies* 34
- Municipal Institutions* 38
- TABLES 10 TO 25
 - 10 Types of Requests for Access 40
 - 11 Time Taken to Complete Requests 40
 - 12 Outcome of Requests 41
 - 13a Exemptions Used (Provincial) 42
 - 13b Exemptions Used (Municipal) 43
 - 14 Outcome of Correction Requests 44
 - 15a Cases in Which Fees Were Estimated 45

15b Fees Collected and Waived	45
16 Reasons for Collection of Fees	46
17 Categories of Requester	47
18 Types of Requests for Access	48
19a Requests Received and Completed (Provincial)	49
19b Requests Received and Completed (Municipal)	59
20 Time Taken to Complete Requests (Provincial)	60
21 Outcome of Requests (Provincial)	60
22 Outcome of Correction Requests (Provincial)	61
23 Cases in Which Fees Were Estimated (Provincial)	61
24 Reason for Collection of Fees (Provincial)	62
25 Categories of Requester (Provincial)	63
Statistics Relating to Compliance Investigations	64
TABLES 26 TO 28	
26 Summary of Compliance Investigations	65
27 Analysis of Privacy Complaints Initiated	65
28 Analysis of Privacy Complaints Completed	66
Commissioner's Recommendations	67
<i>Recommendations Made Through Significant Orders</i>	67
<i>Compliance Recommendations</i>	68
<i>Three-year Review Recommendations</i>	70

NEW DIRECTIONS 72

Appeals 72

Compliance 73

Policy 73

Outreach and Public Education 74

APPENDIX A: FINANCIAL STATEMENTS 1991-92 75

Commissioner's Message

... I believe that the two pieces
of legislation ... establish a
special relationship between
government and the
governed...

In reporting on my first year as Commissioner, I am struck by how much the Office has changed since it was established in the fall of 1987. As Ontario's second Information and Privacy Commissioner I recognize the important contribution of my predecessor, Sidney Linden. At the same time, I am anxious to try my hand at refining and improving on what has been entrusted to me. It is a humbling experience. So much depends on dedicated and committed staff. Unquestionably, I can say that I have been most fortunate in this regard. All the members of this Office have demonstrated that they share my belief that improving the way we do business and how we serve the public requires continuous adjustments and modifications. It is only through this process of continuous improvement that we will be able to meet the ever-changing needs and expectations of the public.

Undoubtedly, the most significant event of 1991 occurred on January 1, when the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act* came into effect. At that time over 2200 local government organizations joined the world of access to information and protection of privacy. The impact of this new legislation cannot be overstated. The level of government which in many ways is closest to us all is now covered by access to information and privacy principles similar to those that have applied to provincial government organizations since January 1988.

In a way, I suppose legislation can be viewed as embodying no more than sophisticated legal phrases strung together to exasperate and confound the public. And, there is no question that the provincial *Freedom of Information and*

Protection of Privacy Act and the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act* are not in plain language. However, I believe that our Office can do much to make them understandable and useable by the public. This particular belief is a matter of fundamental importance to me and has occupied a great deal of my attention in 1991. In my opinion, public institutions such as this Office are truly "public" only when it is clearly understood and accepted that the main reason they exist is to serve the public of Ontario.

On reflection, I believe that the two pieces of legislation with which this Office is associated establish a special relationship between government and the governed, whether at the provincial or local government level. The concept of access to government information invites the public to look upon government as a partner who is willing to share, with some limited exceptions, the intricacies of public administration. This notion, incorporated in the purposes of the *Acts*, underscores the democratic ideal.

That such a right of access should be legislated so late in the day, highlights a shift in attitude. Now that both provincial and local government organizations are covered by the *Acts*, we have the basis for solidifying the partnership between government and governed. However, while attitudes have certainly changed, I feel there is still some distance to go.

It is evident, even to the casual observer, that information, including government information, is increasingly taking on the characteristics of a commodity. After all, this is the information age, and information has significant economic

I encourage all government
organizations... to adopt a
positive, publicly responsive
outlook toward the disclosure
and dissemination of
information.

and social value. Possessing the right kind of information at the right time can make a difference in how business is conducted, decisions are made and, ultimately, how we manage our political and social obligations.

For a variety of reasons, governments are perhaps the single largest repositories of information. In the past, the approach of governments toward information has been largely to create, collect and warehouse it. With the introduction of the *Acts*, we have moved further toward the ideal of sharing, though still mainly on the initiative of the public. True partnership will not be achieved until governments take the next step — active dissemination of information.

To take this next step a more fundamental shift in attitude may be required. Governments will have to acknowledge that instead of being the owners of information, they are its custodians. Developments in Ontario, and in other jurisdictions, suggest that governments are beginning to grasp this notion. Recently, the Advisory Committee on a Telecommunications Strategy for the Province of Ontario has, in effect, advocated that Ontario should be a leader in creating a sophisticated information dissemination network.

The larger issues can now be addressed. Are government organizations going to be at the forefront of the information age? A positive response to this question, formulated in a coherent information dissemination policy, would usher in a truly new era of how government information is disclosed; one that encourages the disclosure of information as a matter of course. In this scenario I see the role of the access to information parts of the *Acts* in a different light. In effect, they would recede into the background, to be utilized for those occasions when the concept of routine disclosure of information met up against a legitimate need for governments to protect some vital interest.

As I have said on numerous occasions, perhaps it is the attitude of governments toward information dissemination and not the *Acts* themselves that needs to be changed. I encourage all government organizations, provincial or local, to adopt a positive, publicly responsive outlook toward the disclosure and dissemination of information.

It is perhaps a truism to say that the success of legislation such as these *Acts* depends on whether they serve the needs of the public. One of the traditional tasks of the Ontario Legislature is to make such evaluations on a periodic basis. In December 1991, the Standing Committee on the Legislative Assembly issued its report on the three-year review of the provincial legislation. In what condition did the Committee find that *Act*? In reading the Committee's recommendations, one can quickly reach the conclusion that the Committee viewed the *Act* as being in a state of evolution. The directions in which the Committee wanted the *Act* to change were clear: more openness, clarity and simplicity, narrowed exemptions to access, and more public awareness.

It now falls to the government to introduce amendments to the *Act* which reflect the Committee's well-considered recommendations. If this occurs, and I feel confident that it will, the public will be the clear winner and another step will have been taken on the path to more openness.

Putting on my second hat, that of Privacy Commissioner, I note that the Committee made important recommendations on ways to better protect individual privacy. The Committee understood the value of privacy in our information age. While, on the one hand, we want a more open window on the activities of government, when it comes to protecting personal privacy our expectations are quite different.

Earlier I spoke positively of the need to make government information more accessible, of how in this information age

the new information technology is a vehicle for disseminating government information easily and widely. The paradox is that the same technology that facilitates openness can endanger privacy.

As we edge towards the close of the century, privacy issues will loom larger in a variety of arenas and forums, whether it is in telecommunications, genetics, the workplace, or with respect to medical records.

New technology has no respect for political boundaries. Travelling along the new electronic highways are all kinds of data, including personal information. The European Economic Community has recognized that the protection of privacy has an international dimension, and that there is a need to deal with these issues at the international level. In proposing to implement a new directive on privacy and transborder data flows, the Europeans will make it more difficult for North American businesses to engage in business with the European Economic Community. They will demand that, when transferring personal data, the receiving country have adequate levels of privacy protection in both the public and private sectors. The Government of Ontario and all Ontario businesses must seriously consider how they measure up to this standard. In the case of businesses, only time will tell if voluntary privacy protection guidelines will prove to be adequate. If not, there may well be a future role for the Government of Ontario to play in establishing the principles of privacy protection in the private sector.

Before concluding I would be seriously remiss if I neglected to acknowledge the continuing efforts of the staff of the Freedom of Information and Privacy Branch of Management Board Secretariat to make both *Acts* work. I feel that the existence of this Branch has been a key factor in the success of both *Acts*. Furthermore, the continuation of our positive working relationships with provincial Freedom of

Information and Privacy Co-ordinators as well as a similar positive beginning to our relationships with municipal Co-ordinators bodes well for the future.

I want to conclude where I began. Putting aside the fancy legal language that the *Acts* contain, I see the main role of this Office as serving the public as best we can. How can we do it better? In 1991, we began to look closely at how we conduct our business, how we process appeals, resolve privacy complaints, research privacy and access issues, and conduct our public outreach program. We began slowly, taking stock of what had already been accomplished, then, as our confidence and knowledge grew we began to contemplate the actual changes we could make.

In practical terms this has meant a total re-evaluation of the way we process appeals and conduct privacy investigations. We began to focus on ways to streamline procedures and to design a strategy for future improvements — to shorten timeframes for processing appeals and investigating privacy complaints. And, we have committed ourselves to an expanded and comprehensive outreach program that will cover the entire province.

In 1991 we took the first steps. In 1992 we hope to refine what we started and to realize our objectives. We intend to build on the knowledge we have gained in our first four years to improve our efficiency and effectiveness and to better meet the needs of our clients. To preview some of these efforts, I invite you to read the "New Directions" chapter at the end of this report.

... the same technology that

facilitates openness can

endanger privacy

Mandate

Ontario's *Acts* combine the right of access to information and the right to privacy.

The mandate of Ontario's Information and Privacy Commissioner (IPC) is largely defined in the fundamental principles of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*. This *Act*, which came into effect in 1988, gives the public a legal right to recorded information held by the provincial government. It also imposes certain "rules" on provincial government organizations about how they may collect and use people's personal information. In this way, the provincial *Act* gives the public a right to the protection of their personal information held by the government.

On January 1, 1991, the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act* came into effect. With the passage of the municipal *Act*, the rights granted under the provincial *Act* are extended to local government agencies, such as municipalities, local boards and commissions.

Ontario's *Acts* combine the right of access to information and the right to privacy. While there are a number of advantages to this scheme, one disadvantage is the potential for misunderstanding the meaning of access and privacy.

The right of access relates primarily to government openness. Access is the right to information about what government organizations do – access to administrative, operational and policy-related records held by the government. In this context, access can be equated with open government.

Privacy, on the other hand, deals with individuals and, in the context of the *Acts*, the protection of their personal information held by the government. The protection of personal information is not contrary to openness, and the

Acts draw a clear distinction between access and privacy.

The IPC's primary responsibility is to protect the rights given to the public under this legislation. The *Acts* specify that the IPC is responsible for five key activities.

REVIEW OF DECISIONS

If a person requests information from a government organization and is not satisfied with the response, the individual may ask the IPC to review the government's decision by filing an appeal.

It is the responsibility of the IPC to ensure that the appeal process is conducted independently from the government and in accordance with the provisions of the *Acts*. The office is committed to upholding the individual's right to appeal decisions made by government organizations about access to information.

INVESTIGATING PUBLIC COMPLAINTS

The *Acts* recognize that government should have basic standards for protecting personal information in its possession. The privacy provisions of the *Acts* require government organizations to use appropriate practices and procedures for collecting, storing, using, disclosing and ultimately disposing of personal information.

In order to help protect personal information and respond to the needs of the public, the IPC is bound to thoroughly investigate complaints relating to a government organization's treatment of personal information.

ENSURING COMPLIANCE WITH THE ACTS

The IPC believes it is essential to conduct systematic reviews of a government organization's administrative and records management practices, to ensure they meet the *Acts*' standards. If any investigation reveals that a government organization has violated one of the *Acts*, the Commissioner may order the organization to stop a collection practice, or to destroy records containing personal information. In this way, the IPC assists government organizations in following the regulations and the privacy provisions of the *Acts*.

RESEARCH AND ADVICE

The IPC researches issues which may involve the access and privacy principles of the legislation and develops policies and guidelines on related issues. The IPC also provides advice on the implications of programs proposed by the Legislature and the government, which relate to access and privacy issues.

PUBLIC EDUCATION

The IPC has an obligation to conduct public education programs and provide information about the *Acts*, as well as the Commissioner's role, responsibilities and activities.

Organization

COMMISSIONER

The current Information and Privacy Commissioner was appointed in 1991 by an all-party committee of the Ontario Legislature. He is an officer of the Legislative Assembly and reports to the Assembly through the Speaker. Because the Commissioner is not affiliated with a particular political party and does not report to a minister of the Crown, he is independent from the government of the day. This reporting structure allows the Commissioner to be impartial when using his authority to carry out his duties under the *Acts*.

The Commissioner provides overall corporate direction for the IPC. The Commissioner is the agency's spokesperson on long-range strategic, legal and policy issues. He is also a frequent participant in programs addressing freedom of information and privacy issues to meet the statutory requirements for public education.

Consistent with the provisions of the *Acts*, the Commissioner has authorized two Assistant Commissioners to assist him in carrying out the responsibilities of his office.

ASSISTANT COMMISSIONER (ACCESS)

Along with the Commissioner, the Assistant Commissioner reviews appeals from the public and has the authority to make orders to settle issues raised in appeals. The Assistant Commissioner oversees the Appeals department.

APPEALS

The Appeals department is responsible for processing appeals filed under the provincial and municipal *Acts*. Appeals staff work directly with appellants and government organizations to settle conflicts between the two.

ASSISTANT COMMISSIONER (PRIVACY)

The Assistant Commissioner has been delegated the authority to examine issues related to protecting personal information and privacy. This includes investigating complaints, conducting reviews of privacy-related issues and authorizing applications for indirect collection. The Assistant Commissioner oversees the Compliance department.

COMPLIANCE

The Compliance department's general responsibility is to ensure that government organizations comply with the *Acts* as a whole, including the proper processing of requests for information and a wide range of records management issues. More specifically, the Compliance department must ensure that government organizations comply with the sections of the *Acts* which protect personal information. The department carries out this responsibility primarily by conducting investigations and reviews.

the Commissioner ... is

independent from the

government of the day

EXECUTIVE DIRECTOR

The Executive Director manages the day-to-day operation and administration of the IPC. She provides support to the Commissioner, Assistant Commissioners, Compliance and Appeals departments in the areas of communications, legal services, strategic planning, office procedures, research and systems. The Executive Director also oversees the following departments:

ADMINISTRATION

The Administration department is the IPC's principal contact with the Legislative Assembly and the Board of Internal Economy. The department provides administrative, human resources and financial services for the agency.

COMMUNICATIONS

The Communications department is responsible for IPC outreach and the agency's public education program. The department is also responsible for media liaison, handling information inquiries from the public, preparing information materials and assisting with French Language Services.

LEGAL SERVICES

The Legal Services department provides opinions and other legal services to all IPC departments. In addition, Legal Services analyzes access and privacy legislation in other jurisdictions, reviews court decisions and provides commentaries on emerging access and privacy issues.

RESEARCH AND SYSTEMS

The department carries out research and program evaluation projects and maintains computer and office systems.

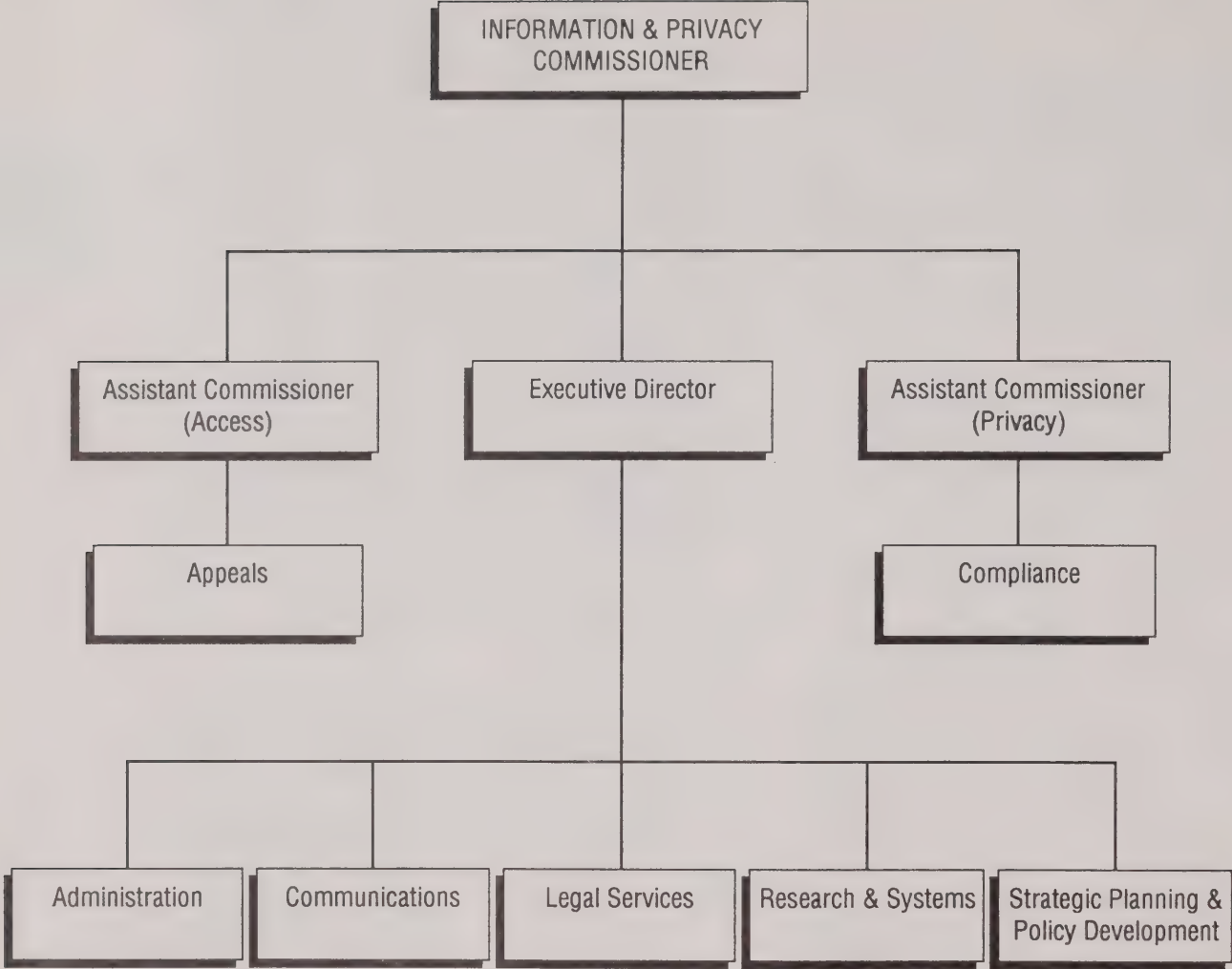
Staff in the Research unit review privacy and access issues to keep the agency informed about other provincial, national and international developments. The unit analyzes data compiled about requests and appeals. This data appears in the tables of this annual report.

The Office Systems Support unit provides wordprocessing and desktop publishing services and user support for the agency, including computer training for staff. It also provides support for a tracking system available to all institutions.

The Computer Systems unit has the dual role of systems operations and systems development. It is responsible for the operation, expansion and maintenance of the network and the systems operating through it.

STRATEGIC PLANNING AND POLICY DEVELOPMENT

To provide advice to the IPC and other government organizations, the department researches issues which relate to access and privacy. Staff comment on the implications of proposed legislation and government programs, highlighting IPC concerns. They also co-ordinate the development of strategic directions for the agency and identify priority areas for action.



Fulfilling Our Mandate

Anyone who is not satisfied
with the government's
response ... has the right to
appeal...

The Appeal Process

Under the *Acts*, a person may request: access to general records and their own personal information; or correction of their personal information from a government organization. Anyone who is not satisfied with the government's response to a request has the right to appeal the decision to the Information and Privacy Commissioner. A third party who receives notification from a government organization, stating that the government organization intends to release information in which the third party has an interest, may also appeal to the IPC.

The requester has 30 days after receiving a decision to send a written appeal to the IPC. The appellant and the government organization will receive a letter from the IPC confirming receipt of the appeal.

It is the IPC's practice to mediate appeals whenever possible and practical. *Mediation* includes the following: the Appeals Officer assigned to the appeal will review the circumstances of the case and verify the government organization's position; acting as a go-between, he or she will also try to settle the appeal or simplify the issues, based on discussions with the appellant and the government organization.

In a majority of cases mediation is successful. Where mediation is not completely successful, the appeal will proceed to the inquiry stage. At this stage, under the current appeal process, the Appeals Officer prepares a report which lists the facts and issues arising from the appeal.

The report is mailed to the appellant and the government organization involved in the appeal, and any other person or non-governmental organization that may be involved. The report will include questions that relate to the appeal. The purpose of the report is to assist all parties in making their views known to the IPC. Anyone involved in the appeal has a right to provide comments about the appeal to the Commissioner or Assistant Commissioner before an order is issued.

Once the Commissioner/Assistant Commissioner has considered all the circumstances of the appeal, a written order is prepared. Where the Commissioner/Assistant Commissioner does not agree with the government organization's decision, he may order it to: release the information, in whole or in part; modify or waive a fee; or correct personal information which the government organization has on file.

Copies of written orders are sent directly to the appellant and the government organization. Orders are summarized and distributed by the IPC to all interested readers on a regular basis.

the Compliance department

conducts investigations

and reviews

The Compliance Function

The compliance function operates at two levels. First, the IPC has a general responsibility for ensuring that government organizations are complying with the *Acts* as a whole.

On a more specific level, the IPC must also be satisfied that provincial and municipal government organizations have complied with the sections of the *Acts* that protect privacy by safeguarding personal information and by allowing individuals the right to review their personal information.

Government organizations covered by the *Acts* are required to follow specific requirements for dealing with the collection, retention, use, disclosure, disposal and security of personal information.

To carry out its responsibilities, the Compliance department conducts investigations and reviews. Investigations generally originate in response to a complaint from a member of the public or as the result of an issue raised through an appeal. Reviews are undertaken when the IPC feels a particular issue warrants further investigation. The purpose of these reviews is to ensure the government organization's practices and procedures for handling personal information comply with the *Acts*.

COMPLIANCE INVESTIGATIONS

The Compliance department initiates an investigation when a public complaint is received by the IPC; when an appeal raises compliance or privacy issues; or when the IPC determines that a particular issue warrants investigation.

Where complaints are filed by members of the public, a Compliance Investigator contacts both the complainant and the government organization to investigate the issues raised in the complaint. After the investigation has been completed, a report is prepared and sent to both the complainant and the organization in question, outlining the findings and any recommendations made as a result of the investigation.

Appeals often involve a number of issues in addition to access to records. These may include compliance concerns, such as the manner in which personal information can be retrieved, or how well a government organization is complying with the *Acts*. A compliance issue may be limited to one specific aspect of how a particular department operates, or may have implications for the entire organization. In either case, Compliance Investigators are directed to conduct a thorough review of the office's practices and procedures and to report findings to the Assistant Commissioner (Privacy).

COMPLIANCE REVIEWS

A systematic review of government organizations may be conducted where problems have been identified or where a particular office recognizes the need to evaluate, and perhaps change, its administrative and records management practices in order to comply with the legislation. Because the *Acts* have imposed new standards and procedures for all provincial and municipal government organizations to follow, many organizations are in the process of reviewing their procedures and practices.

The systematic reviews conducted by the Compliance department focus on matters such as records management practices, security systems and the various storage, retrieval

and disposal practices used by government organizations when handling personal information in their custody or control.

As a result of an investigation or review, the IPC may recommend that a particular agency change its practices and procedures to comply with the *Acts*. In more serious cases, the IPC may order a government organization to stop a collection practice, or to destroy personal information already collected, because the practice contravenes the *Acts*. If such an order is being considered, the *Acts* require the IPC to give the head of an organization an opportunity to provide comments to the Commissioner.

In addition, the Compliance department reviews applications made to the Assistant Commissioner for authorization to collect personal information indirectly, from sources other than the individual to whom the information relates. This practice is known as indirect collection.

Policy Development and Research Initiatives

Another statutory responsibility of the IPC is to research matters related to access and privacy principles. Once the research is completed, the IPC prepares guidelines and policy papers to inform the government and the general public of the findings. The following are summaries of significant research projects and guidelines.

WORKPLACE PRIVACY

As employers, both government organizations and private companies are increasingly asking people for personal information. The potential exists for employers to know about employees' lives, including their health and genetic make-up, finances, how they spend their private time, and how they behave in the workplace.

The IPC initiated a study about workplace privacy, focusing on three areas: the use of electronic monitoring through visual, telephone and computer monitoring, access control systems and electronic vehicle tracking; the use of employee testing through medical, drug, genetic, lie detector and psychological testing; and the misuse of employment records, such as credit ratings, letters of recommendation, medical information and compensation claims.

In 1992, a paper on workplace privacy will be completed and distributed to major labour, business and advocacy groups for external consultation.

... the IPC may recommend
that a particular agency
change its practices and
procedures...

GENETIC TESTING

The IPC has been concerned about the privacy implications of genetic testing. A paper entitled "Genetic Testing: The Ultimate Threat to Privacy" was released in 1989, to help increase public awareness of the privacy issues related to genetic testing.

The IPC has also investigated the privacy implications of genetic testing as it relates to workplace privacy. In October 1991, the Assistant Commissioner (Privacy) presented a paper on genetic testing in the workplace at the Conference

The IPC examined the
privacy issues associated
with Call Management
Services

of Data Protection Commissioners in Strasbourg, France and has been invited to speak on the subject again in 1992.

CALL MANAGEMENT GUIDELINES

The IPC examined the privacy issues associated with Call Management Services – a set of four telecommunications services proposed by Bell Canada. The services included Call Trace, Call Screen, Call Return and Call Display (“Caller ID”).

People who subscribe to the Call Display service are provided with specialized telephone equipment, including a screen which displays the numbers of all incoming calls. Use of this technology raises a number of privacy concerns.

Two aspects of the service were considered: generally, how the service affects the privacy of the general public, and specifically, if it is appropriate for provincial government organizations covered by the *Act* to use Call Display.

To address these concerns, the IPC completed a background paper on Call Management Services. Representatives from the IPC spoke extensively to groups alerting them to the privacy implications of Call Display. The agency also began developing guidelines for the use of Call Display by government organizations under the jurisdiction of the *Acts*.

These guidelines will be completed in 1992 and distributed for external consultation.

HEALTH CARE INFORMATION ACCESS AND PRIVACY BILL

The Ministry of Health produced a draft document outlining principles to be used as a basis for a proposed Health

Care Information Access and Privacy Bill. The IPC reviewed these principles and provided comments to the Ministry. In December, the Ministry released the final document on the principles to participants at a conference hosted by the Canadian Institute of Law and Medicine and indicated they would complete and distribute a formal consultation paper, followed by a draft bill. The bill will represent a significant development in health care access and privacy legislation.

EUROPEAN COMMUNITY DRAFT DIRECTIVE ON DATA PROTECTION

In the IPC’s view, the European Community (EC) draft “Directive on Data Protection” contains a number of elements regarding protection of personal privacy that when implemented, may have an impact on Ontario. The objective of the directive is to provide individuals with privacy protection in all situations in which personal information is “processed” (collected, stored, used). Another goal of the directive is to establish a barrier-free market in information among EC member countries by setting a consistent privacy standard. The directive was drafted in July 1990, and has recently gone through first reading in the European Parliament. A final directive is not expected to come into force until the end of 1993.

The most important elements addressed in the EC’s data directive cover personal information held in both the public and private sectors. The EC may restrict the flow of information to non-European Community countries that do not have “adequate” privacy protection.

Protection of privacy legislation in Ontario only regulates the information activities of the government and does not cover information held by the private sector. The EC direc-

tive may prevent Ontario companies from doing business with EC member states because there is no comparable privacy legislation regulating Ontario's private sector.

The IPC has alerted the Government of Ontario to the possible negative implications that the EC directive may hold for Ontario businesses. On a number of occasions since 1990, the IPC has encouraged the government to promote among Ontario businesses the privacy guidelines contained in the Organization for Economic and Co-operation and Development (OECD) "Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data". The IPC continues to advocate that the government work in partnership with the private sector to develop a "model privacy code". Adoption of such a voluntary code by the private sector may satisfy the EC requirement for "adequate" privacy protection, and allow Ontario businesses to participate in the European market.

The IPC will continue to monitor the progress of the European Community's data protection directive, and keep the government informed about its implications.

SMART CARDS

A smart card looks like a credit card, but contains computer chips capable of storing and processing information. The IPC began studying smart card technology in 1990.

In 1991, a background paper was drafted which described various types of card technology, their uses and their privacy

implications. Because the health care sector in Ontario is testing various applications of the technology, the emphasis of the IPC paper was on the implications of applying this technology to various aspects of health care.

In 1992, the revised draft will be distributed for consultation to the Ministry of Health and groups such as drug plan insurance companies, which currently use smart card technology.

GUIDELINES ON INDIRECT COLLECTION

These guidelines were created to assist government organizations covered by the legislation in preparing applications for indirect collection of personal information.

GUIDELINES ON THE USE OF VERBATIM REPORTERS AT ADMINISTRATIVE HEARINGS

The services of verbatim reporters are often contracted by government organizations to record the proceedings of administrative hearings. The records generated by verbatim reporters may contain personal information, and consequently fall under the privacy provisions of the *Acts*. These guidelines were created to ensure the proper handling and storage of personal information recorded by verbatim reporters.

The IPC continues to advocate that the government work in partnership with the private sector to develop a "model privacy code."

the IPC hopes to reduce

the time needed to complete

compliance investigations

and settle appeals

CONSIDERATIONS IN THE EXERCISE OF DISCRETION

A number of provisions found in both the provincial and municipal *Acts* permit heads of government organizations to use discretion when deciding whether records containing general or personal information should be disclosed. This paper includes a list of factors a head might consider in determining whether or not to release records.

THREE-YEAR REVIEW

The IPC conducted a comprehensive review of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and provided the Standing Committee on the Legislative Assembly with a report outlining its views on how the *Act* was working in general, as well as suggestions for changes to specific provisions. Details of the IPC's review are included in this report under "Commissioner's Recommendations – Three-Year Review Recommendations" (page 70).

MUNICIPAL ISSUES

The IPC began the following two focus projects to address how specific local governments provide access to information. These studies should give the IPC an improved understanding of how the municipal legislation impacts on past practices.

IPC staff contacted government organizations across the province to determine their past and current practices. The

IPC also requested their views on the best way of meeting the requirements of the municipal *Act*, in light of past practices and the needs of local government organizations and their clients.

Access to Information Prior to the Municipal *Act*

With the possible exception of providing personal information, section 50(2) of the municipal *Act* allows local government organizations to continue to provide the public with information as they did before the *Act* came into effect.

To examine access practices which existed prior to the *Act* and those that now exist, a series of questionnaires were distributed and interviews were conducted with a representative sample of government organizations. The IPC wanted to ensure that the new legislation did not restrict those past practices. A final report on the project is scheduled to be completed in 1992.

Sharing Information Between Government Organizations

A project was begun to determine the implications of the municipal *Act* on government organizations which were accustomed to sharing a variety of information. In 1991, a questionnaire was distributed and case studies completed. The report is scheduled to be completed in 1992. By having a better understanding of local government and its practices, the IPC hopes to reduce the time needed to complete compliance investigations and settle appeals.

Public Education

As part of its mandate, the IPC must ensure its public is aware of the rights provided by the *Acts*. "Public" includes members of the public, the media, various interest groups and government organizations covered by the *Acts*. The IPC's objective is to educate these groups on how to use the *Acts*, and explain the agency's role, responsibilities and initiatives.

In 1991, the agency continued to work with the Freedom of Information and Privacy Branch of Management Board Secretariat to deliver province-wide training sessions for employees of government organizations affected by the municipal access and privacy legislation. In total, approximately 100 training sessions for provincial and municipal Co-ordinators were conducted.

Through a newly organized Speakers' Bureau, the IPC responded to invitations and participated in approximately 40 speaking engagements. The Commissioner, Assistant Commissioners and other staff members spoke to a wide range of groups, including government organizations, the media, public interest groups and others. Specifically they included:

Government Organizations: Municipal Records and Archives Managers; Human Resources Secretariat; Office of the Ombudsman; Regional Clerks and Solicitors; Town of Richmond Hill; provincial Co-ordinators; Ministry of Community and Social Services (North Bay); Area and Local Solicitors.

Media-related: Ontario Community Newspaper Association; Thunder Bay Press Club; London Free Press; Ryerson School of Journalism.

Conferences: Canadian Bar Association (Ontario); Data Protection Commissioners; Ontario Good Roads Association; National Task Force on Health Information; Access and Privacy in British Columbia; Canadian Access and Privacy Association (CAPA); Information Management Conference; Council on Governmental Ethics Law (COGEL); Key Challenges; Ontario Library Association; Association of Conservation Authorities of Ontario; Conference of Ontario Boards and Agencies (COBA); Law Enforcement Co-ordinators Association.

Other: Federation of Central Frontenac Association (Sydenham); Kent Association of Volunteer Co-ordinators (Chatham); Consumers' Association of Canada; Metro Area Distress Centres; Windsor Western Hospital.

New information materials provided details on the newly enacted municipal legislation. In March, brochures and table-top displays were distributed to all municipal and provincial Co-ordinators to assist them in providing service to the public.

The *Newsletter*, *Summaries of Appeals*, and other materials are distributed to a wide audience on a regular basis.

Staff also assist people in making requests and filing appeals by responding to information inquiries on local and toll-free telephone lines and in person.

...the IPC must ensure its
public is aware of the rights
provided by the *Acts*.

Are the Acts Working?

...the IPC is required to
prepare a comprehensive
review of both the provincial
and municipal Acts.

Section 58 of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* requires the IPC to make an annual report to the Speaker of the Assembly. The report must reflect the provisions of subsection 58(2).

Under these statutory requirements, the IPC is required to prepare a comprehensive review of both the provincial and municipal *Acts*. The purpose of the review is to evaluate how effective the *Acts* have been in providing access to government information and protecting government-held personal information.

There are three primary requirements of the review. The IPC must:

- analyze the kinds of appeals received and how they were settled;
- evaluate how well provincial and municipal government organizations have complied with the *Acts*; and
- make recommendations regarding the practices of particular government organizations and about proposed revisions to the *Acts* and the regulations.

These matters are dealt with separately in this section of the Annual Report.

Analysis of Appeals

PROVINCIAL APPEALS

During 1991, the IPC introduced a new policy to deal with individuals who file a large volume of appeals. The policy limits the number of appeals which are actively worked on at any one point in time, in order for the IPC to provide an adequate level of service to all appellants. The remaining appeals are considered to be inactive. During 1991, 741 appeals were categorized as inactive. Of these inactive appeals, 239 were withdrawn before becoming active. Inactive appeals are not included in the reported statistics until they become active.

In 1991, 458 active appeals were made to the Commissioner under the provincial *Act* (Table 4). Of these, 307 (67 per cent) related to requests for general records, 149 (32.5 per cent) related to requests for personal information and two (.4 per cent) involved correction requests.

During 1991, 437 provincial appeals were closed. Of these appeals, 322 (73.7 per cent) related to requests for general records, 113 (25.9 per cent) related to requests for personal information, and two (.5 per cent) involved correction requests.

The total of 458 appeals received in 1991 compares to the 350 received in 1988, 393 received in 1989 and 648 received in 1990 (Table 4). Similarly, the 437 appeals closed

compares to 198 closed in 1988, 362 closed in 1989, and 468 closed in 1990. (It should be noted that the comparison between 1990 and 1991 figures may be misleading, because the 1990 figure contains a number of appeals that would be designated as inactive under the new policy.)

There has been a steady increase in the number of appeals opened and closed during the four years since the provincial *Act* came into force.

Types of Decisions Appealed

Some of the 458 appeals received in 1991 involved more than one decision on the part of an institution. A total of 467 decisions were appealed (Table 2). Of these, 363 (77.8 per cent) related to the institution's final decision. Final decisions include access to the record being refused in whole or in part, refusal to correct a record, refusal to confirm or deny the existence of a record, or a decision by the institution that a record did not exist. Most of the appeals filed were in response to the decision by the head to refuse access to the record in whole (29.6 per cent) or in part (34.7 per cent).

Of the remaining decisions under appeal, 48 (10.3 per cent) dealt with a preliminary decision made by the institution prior to a decision about the release of information. Preliminary decisions include fee estimates, decisions to charge fees, time extensions, and the possible release of third party information. The other 56 decisions appealed (12 per cent) did not fall into any of the above-mentioned categories.

The proportions of each type of decision appealed have remained quite similar over the four years of the *Act's* opera-

tion (Table 5). However, the proportion of appeals involving a decision to refuse access in part increased during 1991 (34.8 per cent) in comparison to previous years (29.3 per cent in 1988, 30.5 per cent in 1989, and 21.4 per cent in 1990). The proportion of appeals involving a decision to refuse access in whole also declined slightly during 1991 (29.5 per cent) in comparison to the previous year (33 per cent). The proportion of appeals involving a decision to deny access in whole had increased during the first three years of operation (23 per cent in 1988, 31.2 per cent in 1989, and 33 per cent in 1990).

Specific Institutions

The majority of appeals received in 1991 involved ministries (408 or 89 per cent), as opposed to agencies (50 or 10.9 per cent) (Table 1a). The Ministry of Health was involved in the largest number of appeals (55). The Ministry of Correctional Services had the next highest number of appeals (48), followed by the Ministries of the Attorney General (39), the Solicitor General (37) and Consumer and Commercial Relations (36). The agencies with the largest number of appeals include the Workers' Compensation Board (nine), the Ontario Human Rights Commission (eight), Stadium Corporation (five), and Ontario Hydro (five).

In 1991, the Ministry of Health was involved in the largest number of appeals (55), as was the case in both 1990 (64) and 1989 (42) and the second highest number of appeals in 1988 (45). The Ministry of Correctional Services had the second highest number of appeals in 1991 (48) and the highest number in 1988 (59).

There has been a steady
increase in the number of
appeals opened and closed
since the ... *Act* came
into force.

It is the IPC's goal to settle as many appeals as possible through mediation.

Outcome of Appeals

It is the IPC's goal to settle as many appeals as possible through mediation. As the number of issued orders grows and covers a wider range of issues, it should be possible to apply the interpretations of the *Act* contained in orders to mediate a larger number of appeals.

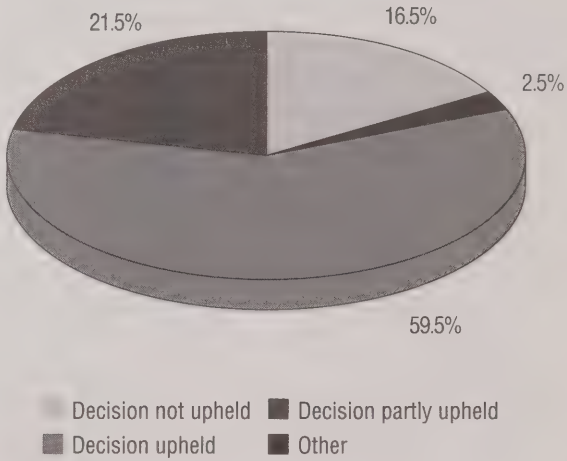
In 1991, orders were issued for 79 (18.1 per cent) of the 437 appeals closed (Table 3). Of the remaining 358 appeals closed, 210 (48.1 per cent) were settled, 134 (30.7 per cent) were withdrawn, 13 (2.9 per cent) were abandoned, and one (.2 per cent) was found to be beyond the jurisdiction of the Commissioner's office.

The proportion of appeals closed through the issuing of an order was up slightly in 1991 compared to 1990, but was substantially lower than in previous years (39.9 per cent in 1988, 31.8 per cent in 1989, 15.8 per cent in 1990 and 18.1 per cent in 1991) (Table 8). The percentage of cases closed through settlement remained high across all years, although it was lower in 1990 than in other years (48 per cent in 1988, 59.1 per cent in 1989, 40.4 per cent in 1990, and 48.1 per cent in 1991). The proportion of appeals that were withdrawn decreased somewhat in 1991 compared to 1990, but was higher than in the first two years in which the *Act* was in force (8.1 per cent in 1988, 7.5 per cent in 1989, 42.1 per cent in 1990, and 30.7 per cent in 1991) (Table 7 and Table 8). The large proportion of appeals resolved by means other than issuing orders indicates that the Commissioner's office is achieving its present goal of resolving more appeals through the mediation process.

Ordered Appeals

Of the 79 appeal files closed through the issuing of an order, the decision by the head of the institution was upheld in 47 appeals (59.5 per cent), the decision was partly upheld in 17 appeals (21.5 per cent), and was not upheld in 13 appeals (16.5 per cent) (Table 3 and Figure 1). An additional two appeals (2.5 per cent) that involved an order did not fall into any of these categories.

Figure 1 Ordered Appeals – Provincial



In comparing the proportion of orders falling within the three categories across years (Table 8), there was a substantial increase in the proportion of orders in which the institution's decision was upheld during 1991 (59.5 per cent) in comparison to the previous year (24.3 per cent). This proportion had declined over the first three years that the *Act* was in force (79.7 per cent in 1988, 45.2 per cent in 1989, and 24.3 per cent in 1990). The proportion of orders in which the head's decision was partly upheld dropped from 44.6 per cent in 1990 to 21.5 per cent in 1991. This proportion had increased over the previous three years (6.3 per cent in 1988, 23.5 per cent in 1989, and 44.6 per cent in 1990). The proportion of orders not upholding the head's decision declined somewhat in 1990 and 1991 (13.9 per cent in 1988, 31.3 per cent in 1989, 21.6 per cent in 1990, and 16.5 per cent in 1991).

A total of 50 orders were issued in 1991. This figure compares to 36 orders issued in 1988, 102 orders issued in 1989 and 72 orders issued in 1990. The number of appeals closed through the issuing of an order exceeds the number of orders issued each year because one order sometimes applies to more than one appeal.

Categories of Requester

Although the provincial *Act* does not require appellants to provide information about themselves when filing an appeal, the IPC attempts to determine the various categories of appellants. Because this determination is subjective, the following numbers should be interpreted with caution.

Of the 458 active provincial appeals filed during 1991, 334 (72.9 per cent) were submitted by individuals (Table 9). A smaller proportion of appeals were received from agents (11.8 per cent), followed by representatives of businesses (5.7 per cent), the media (3.7 per cent), and researchers (2.2 per cent). An additional 3.7 per cent did not fall into any of the above mentioned categories.

These proportions are similar across the four years of operation for the Commissioner's office. However, the proportion of appellants categorized as individuals was slightly higher in 1990 and 1991 than in the previous two years (64.6 per cent in 1988, 61.1 per cent in 1989, 71.9 per cent in 1990, and 72.9 per cent in 1991). Also, more appellants were categorized as agents in 1991 than in the previous year (3.1 per cent in 1990 and 11.8 per cent in 1991).

In 1991, 394 active appeals
were made to the
Commissioner under the
municipal *Act*.

MUNICIPAL APPEALS

In 1991, 394 active appeals were made to the Commissioner under the municipal *Act* (Table 4). Of these, 318 (80.7 per cent) related to requests for general records and 76 (19.3 per cent) related to requests for personal information.

During 1991, 179 municipal appeals were closed. Of these closed appeals, 139 (77.7 per cent) related to requests for general records and 40 (22.3 per cent) related to requests for personal information.

An additional 83 municipal appeals were received and placed on the inactive list in 1991, 39 of which were withdrawn before becoming active. (See section on Provincial Appeals on page 16 for an explanation of "inactive".)

Types of Decisions Appealed

A total of 396 decisions were appealed (Table 2). Of these, 300 (75.8 per cent) related to the institution's final decision. Final decisions include access to the record being refused in whole or in part, refusal to correct a record, refusal to confirm or deny the existence of a record, or a decision by the institution that a record did not exist. Most of the appeals filed were in response to the decision by the head to refuse access to the record in whole (23.7 per cent) or in part (32.6 per cent). However, a substantial portion (74 or 18.7 per cent) were in response to the decision by the institution that a record did not exist.

Of the remaining decisions appealed, 52 (13.1 per cent) dealt with a preliminary decision made by the institution prior to a decision about the release of information. Preliminary decisions include fee estimates, decisions to charge fees, time extensions and the possible release of third party information. The remaining 44 decisions appealed (11.1 per cent) did not fall into any of the above-mentioned categories.

Specific Institutions

The types of institutions involved in municipal appeals are listed in Table 1b. The majority of appeals received in 1991 involved municipal corporations (221 or 56.1 per cent). Police services boards had the next highest number of appeals (100 or 25.4 per cent), followed by boards of education (42 or 10.6 per cent), transit commissions (nine or 2.3 per cent), hydro electric commissions (five or 1.3 per cent),

health boards (four or one per cent), authorities (three or .8 per cent), public library boards (two or .5 per cent), and public utilities boards (one or .3 per cent). An additional seven appeals (1.7 per cent) did not fall into any of the specified categories of institutions.

Outcome of Appeals

In 1991, orders were issued for six (3.4 per cent) of the 179 municipal appeals closed (Table 3). Of the remaining 173 appeals closed, 138 (77.1 per cent) were settled, 31 (17.3 per cent) were withdrawn, two (1.1 per cent) were abandoned, and two (1.1 per cent) were found to be beyond the jurisdiction of the Commissioner's office.

Ordered Appeals

The decision by the head of the institution was upheld in all six of the municipal appeals that were closed in 1991 through the issuing of an order (Table 3).

Categories of Requester

Of the 394 active municipal appeals received in 1991, 259 (65.7 per cent) were submitted by individuals (Table 9). A smaller proportion of appeals were received from agents (16.8 per cent), followed by the media (6.9 per cent), and representatives of business (2.8 per cent). An additional 7.8 per cent did not fall into any of the above-mentioned categories.

JUDICIAL REVIEW ACTIVITY

In 1991, Ontario Court (General Division) (Divisional Court) heard one application for judicial review of an order issued by the Information and Privacy Commissioner. The decision in Order 149 (Appeal No. 890108), dated February 22, 1990 was the subject of the application. In Order 149, former Commissioner Linden found that the names of individuals who were supporters of a Women's Community Health Centre fell within the definition of "personal information" in section 2(1) of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and that the release of those names would be an unjustified invasion of their personal privacy. The Divisional Court heard this case on October 23, 1991, and dismissed the application stating, in part:

In this case the named individuals support the establishment of the hospital or health centre above-mentioned. Since the proposal documents show their support for such a clinic, the disclosure of their names "would reveal other personal information about the individuals" under paragraph (h) of the definition of "personal information" in the Act. It shows, in other words, their "personal opinions or views" within the meaning of paragraph (e) of that definition. This is the basis of the Commissioner's ruling. That interpretation of the Act, in our view, is a construction and interpretation which it may reasonably be considered to bear. The construction is such that we should not intervene.

The Divisional Court's reasons for judgment are reported in *Right to Life Assn. of Toronto and Area v. Metropolitan Toronto District Health Council* (1992) 86 D.L.R. (4th) 441.

At the end of 1991 there were five applications for judicial review outstanding. These are applications for review of:
 Order 162 (Appeal No. 880186), dated April 24, 1990
 Order 215 (Appeal No. 900199), dated January 28, 1991
 Order 216 (Appeal No. 900187), dated January 28, 1991
 Order 237 (Appeal No. 900066), dated August 6, 1991
 Order 239 (Appeal No. 890187), dated September 5, 1991

Table 1a

Appeals Received (Provincial)

		1988	1989	1990 ¹	1991 ²	Total Appeals
<i>Agriculture and Food</i>	Total	17	3	2	9	31
<i>Attorney General</i>	Total	21	16	22	39	98
<i>Cabinet Office</i>	Total	1	5	4	4	14
<i>Citizenship</i>		0	0	0	0	0
Ontario Human Rights		3	14	10	8	35
Total		3	14	10	8	35
<i>Colleges & Universities</i>		1	2	2	6	11
Algonquin College – Nepean		0	0	4	0	4
Canadore College – North Bay		0	0	1	0	1
Fanshawe College – London		0	0	2	1	3
George Brown College – Toronto		0	0	2	1	3
Georgian College – Barrie		0	0	0	2	2
Humber College – Etobicoke		0	1	2	0	3
Mohawk College – Hamilton		0	0	1	1	2
Northern College – South Porcupine		0	1	0	1	2
St. Clair College – Windsor		0	1	0	0	1
Sault College – Sault Ste. Marie		0	0	0	2	2
Seneca College – North York		0	1	1	0	2
Sheridan College – Oakville		0	12	0	0	12
Sir Sanford Fleming College – Peterborough		0	1	0	0	1
Total		1	19	15	14	49

	1988	1989	1990 ¹	1991 ²	Total Appeals
<i>Community & Social Services</i>	25	23	47	22	117
Child & Family Services Review Board	0	1	0	0	1
Social Assistance Review Board	0	1	0	0	1
Total	25	25	47	22	119
<i>Consumer & Commerical Relations</i>	11	13	14	36	74
Liquor Control Board of Ontario	2	1	2	2	7
Total	13	14	16	38	81
<i>Correctional Services</i> Total	59	32	55	48	194
<i>Culture & Communications</i>	1	7	5	2	15
Archives of Ontario	6	1	1	3	11
Ontario Heritage Foundation	0	8	0	0	8
Total	7	16	6	5	34
<i>Education</i> Total	8	3	7	5	23
<i>Energy</i>	0	1	0	7	8
Ontario Hydro	8	5	4	5	22
Total	8	6	4	12	30
<i>Environment</i>	13	4	20	32	69
Ontario Waste Management Corporation	2	0	0	0	2
Total	15	4	20	32	71
<i>Financial Institutions</i>	8	13	12	15	48
Ontario Securities Commission	0	0	0	1	1
Total	8	13	12	16	49
<i>Government Services</i> Total	1	38	174	13	226

		1988	1989	1990 ¹	1991 ²	Total Appeals
<i>Health</i>		45	42	64	55	206
Metropolitan Toronto DHC		0	1	0	0	1
Ottawa-Carleton DHC		0	0	0	1	1
Total		45	43	64	56	208
<i>Housing</i>	Total	0	7	5	8	20
<i>Human Resources Secretariat</i>	Total	0	1	0	0	1
<i>Industry, Trade & Technology</i>	Total	11	5	2	0	18
<i>Intergovernmental Affairs</i>	Total	0	0	0	1	1
<i>Labour</i>		27	14	7	3	51
Crown Employees' Grievance Settlement Board		0	0	0	2	2
Ontario Labour Relations Board		2	2	2	3	9
Pay Equity Commission		0	0	2	0	2
Workers' Compensation Appeals Tribunal		0	1	1	0	2
Workers' Compensation Board		11	19	10	9	49
Total		40	36	22	17	115
<i>Management Board Secretariat</i>	Total	2	2	2	4	10
<i>Municipal Affairs</i>	Total	3	4	6	3	16
<i>Natural Resources</i>	Total	4	11	7	16	38
<i>Northern Development & Mines</i>		0	0	0	0	0
Ontario Northland Transportation Commission		0	1	0	1	2
Total		0	1	0	1	2
<i>Revenue</i>	Total	6	3	56	18	83
<i>Skills Development</i>	Total	5	3	3	1	12
<i>Solicitor General</i>	Total	29	23	48	37	137

	1988	1989	1990 ¹	1991 ²	Total Appeals
<i>Tourism & Recreation</i>	2	3	0	4	9
Ontario Lottery Corporation	0	4	0	2	6
Total	2	7	0	6	15
<i>Transportation</i> Total	12	4	9	15	40
<i>Treasury & Economics</i>	2	8	21	5	6
Stadium Corporation of Ontario Limited	2	25	9	5	41
Total	4	33	30	10	77
<i>Women's Issues</i> Total	0	2	0	0	2
Total Appeals Received	350	393	648	458	1849

¹ The number of appeals received in 1990 cannot be compared to the number received other years. The 1990 figures include appeals that would have been designated as inactive under the policy adopted during 1991.

² An additional 741 inactive appeals were received during 1991.

Table 1b**Appeals Received (Municipal)¹**

	1991 ¹
Association	0
Authority	3
Board of Education	42
Committee	0
Corporation	221
Council	0
Directorate	0
Foundation	0
Health Board	4
Hydro Electric Commission	5
Local Roads Board	0
Local Services Board	0
Planning Board	0
Police Services Board	100
Public Library Board	2
Public Utilities	1
Society	0
Suburban Roads Commission	0
Transit Commission	9
Tribunal	0
Other	7
Total	394

¹ An additional 83 inactive appeals were received during 1991.

Table 2 Types of Decisions Appealed¹ – 1991

	General Records		Personal Information		Total			
					No.		%	
Access refused in part	101	78	61	16	162	129	34.7	32.6
Access refused in whole	107	94	31	35	138	94	29.6	23.7
No record exists	26	1	26	2	52	74	11.1	18.7
Fee/fee estimate	16	0	1	1	17	24	3.6	6.0
Third party information	14	17	4	4	18	21	3.9	5.3
Time extension	9	7	4	0	13	7	2.8	1.8
Method of access	3	2	3	1	6	3	1.3	0.8
Refused to confirm/deny	8	22	3	2	11	3	2.3	0.8
Correction(s) refused	0	65	0	9	0	1	0	0.2
Other	24	33	26	7	50	40	10.7	10.1
Total	308	319	159	77	467	396	100.0	100.0

¹ The total number of decisions appealed exceeds the total number of appeals filed, due to the fact that some appeals involved more than one decision. The numbers reported above reflect the number of times that each type of decision was appealed.

Municipal statistics appear in green

Table 3 Outcome of Appeals – 1991

	Requester Appeal				Third Party Appeal				Total			
	No.		%		No.		%		No.		%	
Mediation Stage												
Settled	190	126	35.5	63.3	19	12	52.8	92.3	209	138	62.8	74.8
Non-jurisdictional	1	2	0.2	1.0	0	0	0	0	1	2	0.3	1.2
Withdrawn ¹	94	30	62.1	34.7	16	1	44.4	7.7	110	31	33.0	17.9
Abandoned	12	2	2.2	1.0	1	0	2.8	0	13	2	3.9	1.1
Total mediation stage	297	160	100.0	100.0	36	13	100.0	100.0	333	173	100.0	100.0
Inquiry Stage												
Orders												
Head's decision upheld	45	6	60.0	100.0	2	0	50.0	0	47	6	59.5	100.0
Head's decision partly upheld	17	0	22.6	0	0	0	0	0	17	0	21.5	0
Head's decision not upheld	11	0	14.7	0	2	0	50.0	0	13	0	16.5	0
Other	2	0	2.7	0	0	0	0	0	2	0	2.5	0
Total ordered appeals	75	6	100.0	100.0	4	0	100.0	0	79	6	100.0	100.0
Other												
Withdrawn	23	0	95.8	0	1	0	100.0	0	24	0	96.0	0
Settled	1	0	4.2	0	0	0	0	0	1	0	4.0	0
Total other appeals	24	0	100.0	0	1	0	100.0	0	25	0	100.0	0
Total inquiry appeals	99	6			5	0			104	6		
Grand total outcome												
	396	166			41	13			437	179		

¹ An additional 239 provincial and 39 municipal inactive appeals were withdrawn.

Municipal statistics appear in green

Table 4 Types of Appeals

	1988		1989		1990		1991			
	Received	Completed	Received	Completed	Received	Completed	Received	Completed		
General records	259	143	298	273	512	375	307	318	322	139
Personal information	86	53	85	80	127	91	149	76	113	40
Corrections	5	2	10	9	9	2	2	0	2	0
Total	350	198	393	362	648	468	458	394	437	179

Municipal statistics appear in green

Table 5 Types of Decisions Appealed (Active Appeals)¹

	1988	1989	1990	1991	
Access refused in part	111	127	141	163	129
Access refused in whole	87	130	218	138	94
No record exists	76	46	45	52	74
Fees/fee estimates	44	19	37	17	24
Third party information	15	13	41	18	21
Time extensions	10	28	21	13	7
Method of access	8	0	5	6	3
Refused to confirm/deny	6	6	8	11	3
Correction(s) refused	5	10	1	1	1
Other	17	38	143	50	40
Total	379	417	660	469*	396

* Total includes two correction requests.

¹ The total number of decisions appealed exceeds the total number of appeals filed, due to the fact that some appeals involved more than one decision. The numbers reported above reflect the number of times that each type of decision was appealed.

Municipal statistics appear in green

Table 6 Total Appeals Closed

	1988	1989	1990	1991	Total			
					No.		%	
Mediation stage	105	207	386	333 173	1031	173	70.4	96.6
Inquiry stage	93	155	82	104 6	434	6	29.6	3.4
Total	198	362	468	437 179	1465	179	100.0	100.0

Municipal statistics appear in green

Table 7 Appeals Closed at Mediation Stage

	1988	1989	1990	1991	Total			
					No.		%	
Settled	87	180	183	209 138	659	138	63.9	79.8
Non-jurisdictional	7	0	2	1 2	10	2	1.0	1.2
Withdrawn	10	21	195	110 31	336	31	32.6	17.9
Abandoned	1	6	6	13 2	26	2	2.5	1.1
Total	105	207	386	333 173	1031	173	100.0	100.0

Municipal statistics appear in green

Table 3 Appeals Closed at Inquiry Stage

	1988	1989	1990	1991		Total			
						No.		%	
<i>Orders</i>									
Head's decision upheld	63	52	18	47	6	180	6	41.5	100.0
Head's decision partly upheld	5	27	33	17	0	82	0	18.9	0
Head's decision not upheld	11	36	16	13	0	76	0	17.5	0
Other	0	0	7	2	0	9	0	2.1	0
Total ordered appeals	79	115	74	79	6	347	6	80.0	100.0
<i>Other</i>									
Withdrawn	6	6	2	24	0	38	0	8.8	0
Settled	8	34	6	1	0	49	0	11.2	0
Total other appeals	14	40	8	25	0	87	0	20.0	0
Grand total appeals closed at inquiry stage	93	155	82	104	6	434	6	100.0	100.0

Municipal statistics appear in green

Table 9 Categories of Requester (Active Appeals)¹

	1988	1989	1990	1991		Total			
						No.			%
Individual	226	240	466	334	259	1266	259	68.5	65.7
Business	21	25	63	26	11	135	11	7.3	2.8
Researcher	48	34	22	10	0	114	0	6.2	0
Media	19	34	20	17	27	90	27	4.9	6.9
Agent	18	41	58	54	66	171	66	9.2	16.8
Other	18	19	19	17	31	73	31	3.9	7.8
Total	350	393	648	458	394	1849	394	100.0	100.0

¹ Since the requester in all personal information and correction requests is the individual or an authorized representative, all these requesters are categorized as individuals.

Municipal statistics appear in green

[In 1991] provincial institutions

received 7069 requests under

the Act

Compliance With The Acts

PROVINCIAL MINISTRIES AND AGENCIES

Each year, the various provincial ministries and agencies report to the IPC, providing information on requests they have received for general records, personal information and correction, as well as on the actions taken to resolve those requests.

In 1991, the IPC received 308 reports from provincial institutions. Once received, these reports were checked for internal consistency and any discrepancies were corrected. However, some inconsistencies became evident once the data had been assembled and prepared in tabular format. Wherever possible these inconsistencies have been resolved, but because of the various interpretations possible in the accounting process some may remain. Where a discrepancy exists which could not be resolved, the figures supplied by the institution have been assumed to be accurate. Due to problems in tabulating requests, the Ministry of Correctional Services could only provide 1991 figures for Table 19a, which were calculated manually. Thus, data in all other provincial request tables does not include the Ministry of Correctional Services.

In all, provincial institutions received 7069 requests under the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*. Of these, 5546 were for general records, 1510 were for personal information and 13 were for corrections (Table 10).

As reported by the provincial institutions, the vast majority of requests were answered during 1991 and only a small portion were carried over into 1992. Among general record requests, 5254 were completed and 657 were carried over. Among personal information requests, 1438 were completed

and 157 were carried over. Among correction requests, 11 were completed and two were carried over (Table 10).

The overall rate of completion of 94.8 per cent achieved in 1991 and 1990 compares quite favourably with the rate of 89.0 per cent achieved in 1988, and 98.7 percent achieved in 1989 (Table 18). Because data fluctuates from year to year, there will be increases and decreases in the numbers that occur simply by chance. Comparisons between four adjacent years can be misleading and result in inaccurate conclusions. This is particularly true if those four years are at the beginning of a new process when many activities and procedures are still evolving. Only after a number of "stable" years do trends start to emerge and forecasts become possible.

In 1991, there were more than three times as many requests for general records as for personal information. In 1990, there were slightly more requests for general records than for personal information. In 1989, there were almost twice as many requests for general records as for personal information. The 1991 and 1989 findings – greater numbers of requests received for general records compared to personal information requests – is a change from the virtually even split seen in 1988. To a large extent these differences can be accounted for by changes in the number of requests for general records reported by one ministry, the Ministry of Revenue (Tables 17 and 18). Of 170 general record requests in 1988, the Ministry of Revenue reported receiving 3044 general record requests in 1989 (year totals provided in Table 19a). In 1990, the number of requests for general records dropped quite substantially to 782. In 1991, the number of requests for general records reported by the Ministry of Revenue almost doubled compared to 1990. In addition, the number of personal information requests received by the Ministry of Revenue in 1988 dropped from

616 to 88 in 1989. In 1990 and 1991, the number of personal information requests received increased to 165 and 108 respectively.

Most of the requests made in 1991, including carry-overs from previous years, were made to ministries. The greatest number of requests was reported by the Ministry of Revenue (1515) followed by the Ministry of Correctional Services (883), the Ministry of Labour (539) and the Ministry of Community and Social Services (532). These four ministries accounted for just over 57 per cent of requests received by ministries and just over 49 per cent of all requests. The first two ministries listed above also received the highest number of requests in 1988, 1989 and 1990 (Table 19a). However, the number of requests received by the Ministry of Labour increased substantially over the past four years to 539 from 122 in 1988, 214 in 1989 and 392 in 1990. The number of requests received by the Ministry of Government Services increased in the first three years to 414 from 104 in 1988 and 164 in 1989. Compared to 1990, the number of requests received by the Ministry of Government Services fell by almost half (219) in 1991. In contrast, the number of requests received by the Ministry of Health decreased in the first three years to 284 from 351 in 1988 and 373 in 1989. However, in 1991, the number of requests received by the Ministry of Health increased to its highest number (441) in four years.

Among provincial agencies, the Archives of Ontario received the most requests (162), followed by the Liquor Control Board of Ontario (125) and Ontario Hydro (81). Although requests to these three provincial agencies accounted for approximately 62 per cent of requests made to provincial agencies, they accounted for just over nine per cent of all requests. These three agencies also received the

highest number of requests in 1988, 1989 and 1990. However, the number of requests received by the Workers' Compensation Board decreased substantially in 1991 to 16 from 264 in 1988, 1256 in 1989 and 377 in 1990 (Table 19a).

Time Taken to Complete Requests

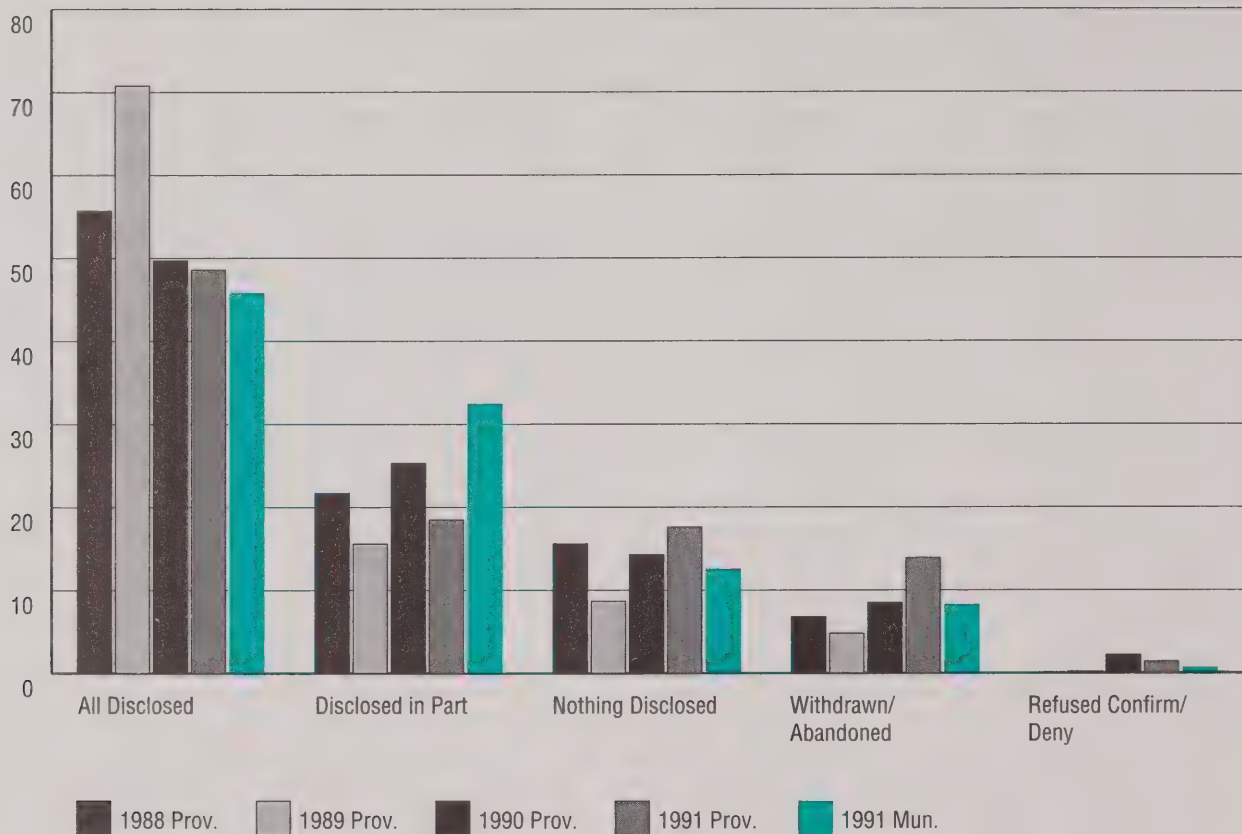
The time taken to complete requests is contained in Table 11. Among general record requests, 67.7 per cent were completed within 30 days and 80.7 per cent of personal information requests were completed within 30 days. Only 2.4 per cent of all requests required 121 days or more to complete. Compared to 1988 and 1989, in 1990 and 1991 there was a slight decrease in the percentage of general record requests completed within 30 days. Compared to 1988 and 1989, in 1990 there was a slight decrease and in 1991 there was a very slight increase in the percentage of personal information requests completed within 30 days.

Outcome of Requests

In the majority of cases (47.2 per cent of general record requests, 53.8 per cent of personal information requests, 48.6 per cent of all requests) all requested information was disclosed (Table 12 and Figure 2 on next page). In a further 18.5 per cent of all requests, at least part of the requested information was disclosed. In 17.6 per cent of the requests nothing was disclosed and in only 1.4 per cent of requests did institutions refuse to confirm or deny the existence of records. When information was refused, in the case of general records (627) and personal information (285), it was most frequently done for personal privacy reasons,

When information was refused,
in the case of general records
it was most frequently done
for personal privacy reasons.

Figure 2 Outcome of Requests – Provincial & Municipal



(section 21 and section 49 respectively, of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*). The next most frequently applied exemption for general records (249) and personal information (92) was for law enforcement purposes, section 14 of the *Act*.

Correction Requests

Compared to the past three reporting years, in 1991 the fewest number of provincial correction requests were received (11). Almost half of the 1991 correction requests were refused (six of 11), resulting in two statements of disagreement being attached to records (Table 14).

Fee Estimates

As part of their reports to the Commissioner, provincial ministries and agencies also provide information on the fees collected and waived during the process of fulfilling requests. For 1298 general record requests and one personal information request, fees were collected in 1991 (Table 15a). In all, the provincial ministries and agencies developed fee estimates for 1851 requests. Of these, 546 had the fee waived in whole and six had the fee waived at least in part. Waiving of the fee was more likely to occur for personal information requests than for general record requests (98.8 per cent versus 26.4 per cent respectively) (Table 15a).

For the general record requests, a total of \$81,637.53 in fees was collected, and \$42.85 was collected for personal information requests (Table 15b). For general records and personal information requests for which fees were asked, the average fees collected were \$62.61 and \$42.85 respectively. When combined, the total amount waived for both types of requests was \$9,907.50 (Table 15b).

Reasons for the Collection of Fees

The most frequent reason for charging a fee was for reproduction costs (38.9 per cent of all reasons for fee collection). The next two most frequent reasons for fee charges were for: preparation (30.2 per cent of all reasons for collection) and shipping (26.9 per cent of all reasons for collection) of the material (Table 16). In all reporting years, reproduction remains the most frequent reason for charging a fee, while shipping and preparation of materials are among the top three most frequent reasons for charging a fee.

Categories of Requester

The provincial Freedom of Information and Privacy Co-ordinators completing the year-end reports to the Commissioner were asked to categorize the type of requester involved in each request (Table 17). This involved a subjective judgment on the part of the Co-ordinators but it is useful for the purposes of developing education and outreach programs. In only 0.1 per cent of the requests were the Co-ordinators not able to make a judgment and provide this information. However, this figure does not include data from the Ministry of Revenue, which in 1991 had the highest number of requests. The Ministry of Revenue does not track the type of requester. Caution must therefore be exercised when interpreting these figures.

In cases where the information was provided, individual requesters made up the largest group among the sources of requests. Virtually all personal information requests (97.4 per cent) were made by individuals, while 47.4 per cent of general record requests, for which a source type could be identified, were made by individuals.

In all reporting years,

reproduction remains the most

frequent reason for charging

a fee...

MUNICIPAL INSTITUTIONS

This was the first year municipal institutions were required to report to the IPC, following implementation of the municipal *Act* on January 1, 1991. The IPC received 1104 reports from municipal institutions.

Like the provincial reports, the municipal reports received by the IPC were checked for internal consistency and discrepancies were corrected. Approximately 30 reports could not be corrected and are therefore not included in the statistics presented below.

It would be inappropriate to compare statistics from institutions which have been covered by the legislation for only one year with statistics from institutions which have been covered by legislation for four years. For that reason, no comparisons are made between municipal and provincial request statistics. To compare the first year of experience for these two types of institutions should also be done with considerable caution as the response rates for provincial and municipal institutions during the first year are not comparable.

The municipal institutions which reported received a total of 4079 requests (see Table 10). Of these, 3225 were for general records, 838 for personal information and 16 for corrections. Most of the requests received (91.4 per cent) were completed during the calendar year, while a small proportion (7.1 per cent) were carried over to 1992. Of the general records requests, 2955 were completed while 229 were carried over. A total of 759 personal information requests were completed, with 60 being carried over. Finally, 14 correction requests were completed, while two were carried over to 1992.

Of the total requests received, municipal corporations (includes all municipal governments) received 50.1 per cent,

while police received 23 per cent, public utilities commissions 11.8 per cent, boards of education 8.0 per cent, and hydro electric commissions 5.1 per cent. Boards of health, transit commissions, authorities, local services boards, library boards and other institutions each received less than one per cent of the total requests for information.

Categories of Requester

As illustrated in Table 17, individuals requested information more frequently than any other type of requester. As expected, the proportion of personal information requests attributable to individuals is greater than the proportion of general records requests (87.1 per cent as opposed to 40.9 per cent). Of general record requests, most of the remaining 60 per cent was comprised of requests from associations, businesses and media. The type of requester was unknown in only 0.1 per cent of requests. All of these were general records requests.

Time Taken To Complete Municipal Requests

Table 11 shows that most requests (88.1 per cent) were completed within 30 days of receipt for both general records and personal information requests, as required under the legislation. Less than one per cent of requests were completed in 121 days or longer.

Outcome of Requests

The outcome of requests were similar for both personal information and general records requests, as demonstrated in Table 12. In total, 45.9 per cent of requests resulted in all information being disclosed, while an additional 32.5 per

cent resulted in disclosure in part. In only 12.6 per cent of requests was nothing disclosed. Further, only a few institutions refused to confirm or deny the existence of records (0.7 per cent of requests).

Institutions are required to indicate the reason for exemption of information which is not released. As shown in Table 13b, the most frequently cited reason for refusal was personal privacy. This was true regardless of the type of request. A total of 56.2 per cent of exemptions cited are for protection of personal privacy in general records requests, while 48.9 per cent of exemptions cited for personal information requests are attributable to protection of personal information. The second most frequently cited exemption is that of law enforcement. For requests for general records, 20.4 per cent of exemptions used were for law enforcement purposes while 26.3 per cent of exemptions used in personal information requests were for law enforcement.

Cases in Which Fees Were Collected

Institutions collected fees in a total of 752 requests, as illustrated in Table 15a. Of these, 741 were general records requests. As shown in Table 15b, the total fees collected were \$18,741.25. Most of this amount was accounted for by general records requests. On average, \$24.92 was collected for each case involving collection of fees.

Table 16 illustrates the reason for collection of fees. The most frequently cited reason is for reproduction of materials (34.2 per cent). However, reproduction accounts for 33.6 per cent of the reasons cited for general records requests in which fees were collected, whereas it accounts for 76.2 per cent of all reasons cited for personal information requests. Of the remaining reasons cited for personal information requests, approximately 10 per cent are attributed to ship-

ping and 10 per cent to search time. The reasons cited for general records requests are more varied, with approximately 30 per cent being attributed to "other" reasons, and 15 per cent to each of shipping and preparation of materials.

Cases in Which Fees Were Waived

Fees were waived for 633 requests, as shown in Table 15a. General records requests accounted for 599 of these cases while there were only 34 personal information requests in which fees were waived. Further, of the total cases in which fees were waived, fees were waived in part in only five cases, all of which were for general record requests. As shown in Table 15b, a total of \$9,304.06 in fees were waived. As one expects, most of the fees waived (\$8,604) are accounted for by general records requests.

Correction Requests

A total of 16 correction requests were received by the municipal institutions which reported. Of these, 14 were completed and two were carried over to 1992.

The outcome of correction requests is reported in Table 14. In six cases, corrections were refused. Corrections were made in a total of seven cases. Of these, corrections were made in whole in five cases and in part in two cases. Finally, a request was abandoned or withdrawn in only one case.

In the six cases in which correction was refused, five statements of disagreement were attached to the records. A total of 23 notifications of the statement of disagreement were sent to people who had come in contact with the records involved.

...the most frequently cited

reason for refusal was

personal privacy.

Table 10 Types of Requests for Access^{1,2} – 1991

	Requests Received				Requests Completed				Carried Over to 1992			
	No.		%		No.		%		No.		%	
General Record	5546	3225	78.5	79.1	5254	2955	78.4	79.3	657	229	80.5	78.7
Personal Information	1510	838	21.4	20.5	1438	759	21.5	20.4	157	60	19.2	20.6
Corrections	13	16	0.2	0.4	11	14	0.2	0.3	2	2	0.2	0.7
Total	7069	4079	100.1	100.0	6703	3728	100.1	100.0	816	291	99.9	100.0

1 1991 figures for all tables except Table 19a do not include data from the Ministry of Correctional Services.

2 1991 municipal figures for all tables include only the figures for those institutions which reported and were corrected.

Municipal statistics appear in green

Table 11 Time Taken to Complete Requests¹ – 1991

	General Records				Personal Information				Total			
	No.		%		No.		%		No.		%	
1-30 days	3558	2600	67.7	88.0	1161	673	80.7	88.7	4719	3273	70.5	88.1
31-60 days	1038	165	19.8	5.6	193	53	13.4	7.0	1231	218	18.4	5.9
61-90 days	275	136	5.2	4.6	44	19	3.1	2.5	319	155	4.8	4.2
91-120 days	246	27	4.7	0.9	18	11	1.3	1.4	264	38	3.9	1.0
121 days or more	137	27	2.6	0.9	22	3	1.5	0.4	159	30	2.4	0.8
Total	5254	2955	100.0	100.0	1438	759	100.0	100.0	6692	3714	100.0	100.0

1 This table excludes correction requests. (The information regarding time to complete requests was not collected for correction requests.)

Municipal statistics appear in green

Table 12 Outcome of Requests¹ – 1991

	General Records				Personal Information				Total			
	No.		%		No.		%		No.		%	
All disclosed	2481	1363	47.2	46.2	773	340	53.8	44.8	3254	1703	48.6	45.9
Disclosed in part	862	937	16.4	31.7	374	269	26.0	35.4	1236	1206	18.5	32.5
Nothing disclosed	975	388	18.6	13.1	204	81	14.2	10.7	1179	469	17.6	12.6
Withdrawn/abandoned	861	246	16.4	8.3	71	61	4.9	8.0	932	307	13.9	8.3
Refused to confirm/deny	75	21	1.4	0.7	16	8	1.1	1.1	91	29	1.4	0.7
Total	5254	2955	100.0	100.0	1438	759	100.0	100.0	6692	3714	100.0	100.0

¹ Outcome of correction requests are given separately (see Table 14).

Municipal statistics appear in green

Table 13a

Exemptions Used (Provincial) – 1991

	General Records		Personal Information		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
<i>Section 12</i> Cabinet records	51	3.1	0	0	51	2.3
<i>Section 13</i> Advice to governments	160	9.8	38	6.6	198	8.9
<i>Section 14</i> Law enforcement	249	15.2	92	15.9	341	15.4
<i>Section 15</i> Relations with other governments	29	1.8	0	0	29	1.3
<i>Section 16</i> Defence	0	0	0	0	0	0
<i>Section 17</i> Third Party Information	177	10.8	3	0.5	180	8.1
<i>Section 18</i> Economic/other interests	111	6.8	16	2.8	127	5.7
<i>Section 19</i> Solicitor-client privilege	99	6.0	44	7.6	143	6.4
<i>Section 20</i> Danger to safety or health	4	0.2	6	1.0	10	0.5
<i>Section 21</i> Personal privacy (general records)	627	38.2	n/a	n/a	627	28.2
<i>Section 22</i> Information soon to be published	56	3.4	19	3.3	75	3.4
<i>Section 49</i> Personal privacy (personal information)	n/a	n/a	285	49.1	285	12.8
<i>Section 67</i> Other acts	77	4.7	77	13.3	154	6.9
Total	1640	100.0	580	100.1	2220	99.9
Average no. of exemptions per request involving denial of request	1.1		1.0		1.1	

Table 13b Exemptions Used (Municipal) – 1991

	General Records		Personal Information		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
<i>Section 6</i> Draft by-laws, etc.	20	1.2	5	0.4	25	0.9
<i>Section 7</i> Advice or recommendations	34	2.1	4	0.4	38	1.4
<i>Section 8</i> Law enforcement	342	21.0	300	27.0	642	23.4
<i>Section 9</i> Relations with other governments	10	0.6	3	0.3	13	0.5
<i>Section 10</i> Third party information	70	4.3	23	2.1	93	3.4
<i>Section 11</i> Economic & other interests	70	4.3	8	0.7	78	2.9
<i>Section 12</i> Solicitor-client privilege	72	4.4	99	8.9	171	6.2
<i>Section 13</i> Danger to safety or health	10	0.6	57	5.1	67	2.4
<i>Section 14</i> Personal privacy (general records)	927	56.9	n/a	n/a	927	33.8
<i>Section 15</i> Information soon to be published	67	4.1	65	5.9	132	4.8
<i>Section 38</i> Personal privacy (personal information)	n/a	n/a	544	49.0	544	19.9
<i>Section 53(2)</i> Other acts	8	0.5	2	0.2	10	0.4
Total	1630	100.0	1110	100.0	2740	100.0
Average no. of exemptions per request involving denial of request	1.2		3.1		2.2	

Table 14 Outcome of Correction Requests – 1991

	No.		%	
Correction made in whole	3	5	27.3	35.7
Correction made in part	1	2	9.1	14.3
Correction refused	6	6	54.5	42.9
Correction withdrawn/abandoned	1	1	9.1	7.1
Total	11	14	100.0	100.0
No. of statements of disagreement attached to record	2	5		
Notification of statement of disagreement requested	0	6		
No. of notifications sent	0	23		

Municipal figures appear in green

Table 15a Cases in Which Fees Were Estimated – 1991

	General Records				Personal Information				Total			
	No.		%		No.		%		No.		%	
Collected in whole	1298	741	73.3	55.1	1	11	1.3	24.4	1299	752	70.2	54.1
Waived in whole	467	599	26.4	44.5	79	34	98.8	75.6	546	633	29.5	45.5
Waived in part	6	5	0.3	0.4	0	0	0	0.0	6	5	0.3	0.4
Total	1771	1345	100.0	100.0	80	45	100.1	100.0	1851	1390	100.0	100.0

Municipal figures appear in green

Table 15b Fees Collected and Waived – 1991

	General Records		Personal Information		Total	
Total fees collected	\$81637.53	18236.60	\$ 42.85	504.65	\$81680.38	18741.25
Average fee collected per request where fee was waived	62.61	24.61	42.85	45.88	105.46	24.92
Total fees waived	8986.55	8504.00	920.95	700.06	9907.50	9304.06
Average fees waived per request where fee was waived in whole or in part	19.00	14.25	11.66	20.59	30.66	14.58

Municipal figures appear in green

Table 16 Reasons for Collection of Fees¹ – 1991

	General Records				Personal Information				Total			
	No.		%		No.		%		No.		%	
Reproduction	1469	471	38.0	33.6	61	16	87.1	76.2	1530	487	38.9	34.2
Shipping	1054	212	27.3	15.1	6	2	8.6	9.5	1060	214	26.9	15.0
Preparation	1188	246	30.8	17.5	1	0	1.4	0	1189	246	30.2	17.3
Search time	58	61	1.5	4.3	0	2	0	9.5	58	63	1.5	4.4
Computer costs	68	6	1.8	0.5	0	0	0	0	68	6	1.7	0.4
Other	27	407	0.7	29.0	2	1	2.9	4.8	29	408	0.7	28.7
Total	3864	1403	100.1	100.0	70	21	100.0	100.0	3934	1424	99.9	100.0

¹ Multiple reasons for the collection of fees could arise out of each instance in which a collection was considered.

Municipal figures appear in green

Table 17 Categories of Requester^{1,2} – 1991

	General Records				Personal Information				Total			
	No.		%		No.		%		No.		%	
Individual	1830	1209	47.4	40.9	1296	661	97.4	87.1	3126	1870	60.2	50.4
Business	1310	536	33.9	18.1	16	53	1.2	7.0	1326	589	25.6	15.9
Researcher	212	85	5.5	2.9	2	15	0.2	2.0	214	100	4.1	2.7
Media	149	418	3.9	14.2	0	3	0	0.4	149	421	2.9	11.3
Association	220	615	5.7	20.8	5	4	0.4	0.5	225	619	4.3	16.7
Other	133	88	3.4	3.0	11	23	0.8	3.0	144	111	2.8	2.9
Unknown	5	4	0.1	0.1	0	0	0	0	5	4	0.1	0.1
Total	3859	2955	99.9	100.0	1330	759	100.0	100.0	5189	3714	100.0	100.0

1 This table includes all completed requests.

2 This table does not include 1991 figures from the Ministry of Revenue.

Municipal figures appear in green

Table 13**Types of Requests for Access¹**

	1988		1989		1990		1991			Total				
	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received		Requests Completed	Requests Received		Requests Received	Requests Completed	
General records	2432	2044	5592	5549	3798	3535	5546	3225	5254	2955	17368	3225	16382	2955
Personal information	2338	2203	2549	2696	2493	2434	1510	838	1438	759	8890	838	8771	759
Corrections	14	13	92	93	54	47	13	16	11	14	173	16	164	14
Total	4784	4260	8233	8338	6345	6016	7069	4079	6703	3728	26431	4079	25317	3728

¹ The number of requests completed in any one year may exceed the number of requests received in that year because requests may have been carried over from previous years.

Municipal figures appear in green

Table 19a Requests Received and Completed (Provincial)¹

		1988		1989		1990		1991		Total		
		Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Carried Over	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed
<i>Agriculture & Food</i>	<i>Total</i>	57	54	36	32	55	55	62	4	59	210	200
<i>Attorney General</i>		139	130	207	161	136	150	304	40	266	786	707
Assessment Review Board		2	2	0	0	4	3	1	0	2	7	7
Criminal Injuries Compensation Board		3	3	3	3	3	3	1	0	1	10	10
Ontario Municipal Board		2	2	1	1	0	0	18	0	18	21	21
Office of Public Complaints Commissioner		1	1	1	1	1	1	3	0	3	3	3
Public Trustee		5	3	13	8	13	16	18	0	19	39	46
Statutory Procedure Rules Committee		0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
<i>Total</i>		152	141	225	174	158	174	345	40	309	880	798
<i>Citizenship</i>		7	6	13	8	4	4	62	26	35	86	53
Ontario Advisory Council on Multiculturalism & Citizenship		0	0	0	0	2	2	0	0	0	2	2
Ontario Council on University Affairs		0	0	0	0	2	2	1	0	1	3	3
Ontario Human Rights Commission		22	20	47	31	46	43	46	0	46	161	301
<i>Total</i>		29	26	60	39	54	51	109	26	82	252	198
<i>Colleges & Universities</i>		26	22	36	30	45	41	44	2	40	151	133
College Relations Commission		0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Ontario Council of Regents for Colleges of Applied Arts & Technology		1	1	1	1	0	0	1	0	1	3	3
Ontario Council on University Affairs		0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Ontario Graduate Scholarship Selection Board		9	9	14	13	18	8	0	0	0	41	30
Private Vocational School Review Board		0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Selection Board		0	0	0	0	0	0	12	0	13	12	13

	1988		1989		1990		1991		Total		
	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Carried Over	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed
University Research Incentive Fund Selection Committee	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Algonquin College – Nepean	0	0	2	2	6	8	2	0	4	10	14
Cambrian College – Sudbury	0	0	2	1	2	4	3	1	3	7	8
Canadore College – North Bay	0	0	6	6	1	2	0	0	1	7	9
Centennial College – Scarborough	0	0	2	2	4	5	1	0	2	7	9
Conestoga College – Kitchener	0	0	4	4	2	2	0	0	1	6	7
Confederation College – Thunder Bay	0	0	3	3	1	1	1	0	2	5	6
Durham College – Ottawa	0	0	3	3	5	6	3	0	4	11	13
Fanshawe College – London	0	0	22	22	35	35	20	0	25	77	82
George Brown College – Toronto	0	0	2	2	5	5	3	0	5	10	12
Georgian College – Barrie	0	0	3	3	3	4	3	2	2	9	9
Humber College – Etobicoke	0	0	0	0	3	3	0	2	0	3	3
Lambton College – Samia	0	0	3	3	1	1	1	0	1	5	5
Loyalist College – Belleville	0	0	0	0	2	2	0	1	0	2	2
Mohawk College – Hamilton	0	0	3	2	3	3	3	0	3	9	8
Niagara College – Welland	0	0	4	4	5	5	3	0	4	12	13
Northern College – South Porcupine	0	0	14	14	4	5	5	1	5	23	24
St. Clair College – Windsor	0	0	3	3	2	2	1	0	1	6	6
St. Lawrence College – Brockville	0	0	2	2	3	3	0	0	1	5	6
Sault College – Sault Ste. Marie	0	0	2	2	3	4	9	4	5	14	11
Seneca College – North York	0	0	7	5	4	7	1	1	1	12	13
Sheridan College – Oakville	0	0	32	32	8	9	1	0	2	41	43
Sir Sanford Fleming College – Peterborough	0	0	27	27	0	0	0	0	1	27	28
Total	37	33	197	186	165	165	120	14	130	519	514

	1988		1989		1990		1991		Total		
	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Carried Over	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed
<i>Community & Social Services</i>	362	342	518	487	454	441	532	18	552	1866	1822
Child & Family Service Review Board	0	0	1	1	0	0	1	0	1	2	2
Custody Review Board	0	0	2	2	0	0	1	0	1	3	3
Medical Advisory Board – Family Benefits	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Social Assistance Review Board	9	8	14	14	6	6	9	2	7	38	35
Total	372	351	535	504	460	447	543	20	561	1910	1863
<i>Consumer & Commercial Relations</i>	110	91	160	137	156	140	194	14	199	620	567
Commercial Registration Appeal Tribunal	1	1	0	0	1	1	0	0	0	2	2
Funeral Services Review Board	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Liquor Control Board of Ontario	47	36	150	134	122	123	125	0	125	444	418
Liquor License Board of Ontario	1	1	12	9	12	15	32	6	27	57	52
Ontario Film Review Board	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ontario Racing Commission	0	0	0	0	1	1	3	0	2	4	3
Total	162	132	322	280	292	280	354	20	353	1130	1045
<i>Corrections Services</i>	777	632	836	741	988	931	883	80	780	3484	3084
Minister's Advisory Committee on Corrections	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Ontario Board of Parole	21	20	20	25	24	27	28	18	17	91	89
Total	800	654	861	765	1015	959	901	81	797	3577	3175
<i>Culture & Communications</i>	7	4	31	25	15	12	54	12	34	107	75
Archives of Ontario	98	86	121	79	71	59	162	142	74	452	298
Conservation Review Board	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2
Ontario Film Development Corporation of Ontario	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Ontario Heritage Foundation	6	5	23	21	5	7	6	2	4	40	37

* Statistics for the Ministry of Correctional Services were not available for 1991, except for Table 19a where the figures were manually calculated.

	1988		1989		1990		1991		Total		
	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Carried Over	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed
Ontario Science Centre	1	1	3	3	8	8	1	0	5	13	17
Royal Ontario Museum	0	0	0	0	2	2	2	1	2	2	2
Total	112	96	178	128	99	89	228	158	122	617	432
<i>Education</i>	115	110	48	39	57	67	91	3	74	311	290
Council for Franco-Ontarian Education	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Education Relations Commission	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1
Language of Instruction Commission of Ontario	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ontario Institute for Studies in Education	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Ontario Teachers' Pension Plan Board	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	0
Planning & Implementation Commission	2	2	0	0	1	1	4	0	4	7	7
Total	118	113	48	39	59	68	98	9	81	323	301
<i>Energy</i>	6	5	12	9	5	4	41	2	31	64	49
Ontario Energy Board	0	0	0	0	1	1	0	0	7	0	7
Ontario Hydro	323	285	121	93	194	214	81	4	80	719	672
Total	329	290	133	102	199	218	122	6	118	783	728
<i>Environment</i>	96	81	174	152	185	188	301	26	259	756	680
Advisory Committee on Environmental Standards	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Environmental Appeal Board	0	0	0	0	1	1	2	1	1	3	2
Environmental Assessment Advisory Committee	0	0	2	2	2	2	0	0	0	4	4
Environmental Assessment Board	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	2
Environmental Compensation Corporation	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2
Hazardous Waste Listing Abatement Committee	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2
Municipal/Industrial Strategy for Abatement Advisory Committee	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1

		1988		1989		1990		1991		Total		
		Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Carried Over	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed
Niagara Escarpment Commission		0	0	0	0	0	0	4	0	5	4	5
Ontario Waste Management Corporation		9	9	4	4	0	0	0	0	0	13	13
Pesticide Advisory Committee		8	8	0	0	1	1	3	0	4	12	13
Recycling Advisory Committee		0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Total		113	98	180	158	191	194	317	27	276	801	726
Financial Institutions		53	30	44	35	18	19	27	3	26	142	110
Ontario Automobile Insurance Board		0	0	4	4	23	25	0	0	0	27	29
Ontario Insurance Commission		0	0	0	0	0	0	27	3	27	27	27
Ontario Securities Commission		14	7	16	16	11	4	40	7	38	81	65
Pension Commission of Ontario		40	23	18	17	32	34	48	9	39	138	113
Total		107	60	82	72	84	82	142	22	130	415	344
Francophone Affairs		8	7	4	4	1	2	14	0	3	27	16
† Ontario French Language Services Commission		0	0	2	2	0	0	n/a	n/a	n/a	2	2
Total		8	7	6	6	1	2	14	0	3	29	18
Government Services	Total	104	103	164	156	414	258	219	22	364	901	88
Health		351	318	373	351	284	270	441	54	407	1449	1346
Algoma DHC		0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Brant DHC		0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
Durham DHC		0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Grey-Bruce DHC		0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Haldimand-Norfolk DHC		0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Haliburton-Kawartha and Pineridge DHC		0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Halton DHC		0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2

† No report was received from the Ontario French Language Services Commission in 1991.

	1988		1989		1990		1991			Total	
	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Carried Over	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed
Hamilton-Wentworth DHC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Kenora DHC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Kent DHC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Kingston DHC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Lambton DHC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Metropolitan Toronto DHC	0	0	1	1	0	0	2	0	3	3	4
Muskoka-Parry Sound (East & West) DHC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Niagara DHC	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2
Ottawa-Carleton DHC	0	0	18	14	9	9	5	0	8	32	31
Peel DHC	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
Rideau Valley DHC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Simcoe DHC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Sudbury DHC	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
Thames DHC	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2
Waterloo DHC	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2
Drug Quality & Therapeutics Committee	0	0	0	0	0	0	36	0	36	36	36
Health Disciplines Board	15	15	12	12	12	12	9	0	9	48	48
Health Services Appeal Boards	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Lieutenant Governor's Board of Review	2	2	0	0	0	0	6	0	6	8	8
Medical Eligibility Committee - Health Insurance	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Medical Review Committee - Health Insurance	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
Total	368	335	404	378	306	292	525	56	493	1603	1498

	1988		1989		1990		1991			Total	
	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Carried Over	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed
<i>Housing</i>	55	42	90	80	114	115	117	26	98	376	335
Building Code Commission	0	0	0	0	2	2	1	2	0	3	2
Building Materials Evaluation Commission	0	0	0	0	1	1	2	0	2	3	3
Local Housing Authorities	6	6	12	11	28	29	61	7	55	107	101
North Pickering Development Corporation	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
Ontario Housing Corporation	0	0	1	1	15	15	24	2	23	40	39
Rent Review Hearing Board	0	0	4	4	12	5	4	1	10	20	19
Residential Rental Standards Board	4	4	18	18	28	26	15	2	15	65	63
Residential Tenancy Commission	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
Total	65	52	125	114	202	195	224	40	203	616	564
<i>Human Resources Secretariat</i>											
Total	50	47	54	47	54	32	77	2	85	77	85
<i>Industry, Trade & Technology</i>	79	76	35	34	50	53	47	2	58	211	221
Innovation Ontario Corporation	0	0	0	0	1	1	2	0	2	3	3
Ontario Development Corporation	44	44	12	11	8	11	8	0	8	72	74
Ontario International Corporation	0	0	0	0	0	0	6	1	5	6	5
Total	123	120	47	45	59	65	63	3	73	292	303
<i>Intergovernmental Affairs</i> <i>Total</i>	5	4	1	1	4	6	42	1	19	52	30
<i>Labour</i>	122	98	214	184	392	381	539	64	485	1267	1148
Advisory Council on Occupational Health & Safety	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Classification Rating Committee	0	0	1	1	3	3	3	0	4	7	8
Crown Employees Grievance Settlement Board	2	2	3	2	4	5	6	2	5	15	14
Industrial Disease Standards Panel	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ontario Labour Relations Board	7	4	8	7	13	16	9	0	13	37	40

	1988		1989		1990		1991		Total		
	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Carried Over	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed
Ontario Public Service Labour Relations Tribunal	0	0	1	1	4	4	2	0	3	7	8
Pay Equity Commission	0	0	2	1	3	2	3	2	2	8	5
Pay Equity Hearings Tribunal	0	0	0	0	2	2	3	0	4	5	6
Public Service Grievance Board	0	0	2	2	9	8	0	1	1	11	11
Workers' Compensation Appeals Tribunal	0	0	1	1	1	2	14	4	12	16	15
Workers' Compensation Board	264	233	1256	1251	377	371	16	0	17	1913	1872
Total	397	339	1488	1450	808	794	595	73	546	3288	3129
<i>Management Board Secretariat</i>											
Total	20	19	16	15	0	0	22	3	18	58	52
<i>Municipal Affairs</i>											
Ontario Municipal Employees Retirement Board	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
Total	21	18	38	29	26	17	122	5	122	207	186
<i>Native Affairs</i> Total	0	0	1	1	1	1	19	1	16	21	18
<i>Natural Resources</i>											
Algonquin Forestry Authority	0	0	0	0	0	0	3	0	1	3	1
Total	58	50	90	81	87	82	146	49	91	381	304
<i>Northern Development & Mines</i>											
Ontario Northland Transportation Commission	1	1	0	0	5	4	10	4	6	16	11
Total	8	7	14	14	12	11	34	6	23	68	55
<i>Office for Disabled Persons</i> Total	3	2	0	0	1	1	10	2	5	14	8
<i>Office of the Premier and Cabinet Office</i>											
Premier's Advisory Committee on Executive Resources	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0
Total	15	14	18	16	29	26	96	5	86	155	139

		1988		1989		1990		1991		Total		
		Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Carried Over	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed
<i>Revenue</i>	<i>Total</i>	786	756	3132	3089	947	884	1515	84	1503	6380	6232
<i>Senior Citizens</i>	<i>Total</i>	4	3	1	1	0	0	3	0	2	8	6
<i>Skills Development</i>		24	24	16	11	11	17	17	1	15	68	67
Ontario Training Corporation		0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2
Total		24	24	16	11	11	17	19	1	17	70	69
<i>Solicitor General</i>		120	112	176	149	274	225	419	80	354	989	840
Advisory Committee on Crime Prevention		2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Animal Care Review Board		2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Coroners' Council		2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Fire Code Commission		2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Ontario Police Arbitration Committee		2	2	0	2	0	0	0	0	0	2	4
Ontario Police Commission		7	7	11	11	2	2	0	0	0	20	20
Total		137	129	187	162	276	227	419	80	354	1019	872
<i>Tourism & Recreation</i>		17	15	24	19	18	16	69	3	61	128	111
Metro Toronto Convention Centre		0	0	0	0	1	2	0	0	1	1	3
Niagara Parks Commission		0	0	2	2	0	0	3	1	3	5	5
Ontario Lottery Corporation		3	3	5	5	4	4	4	2	3	16	15
Ontario Place Corporation		2	2	30	24	9	12	6	1	5	47	43
Ottawa Congress Centre		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
St. Lawrence Parks Commission		1	1	3	3	0	0	4	1	3	8	7
Total		23	21	64	53	32	34	86	9	76	205	184
<i>Transportation</i>		122	110	124	117	171	163	292	16	277	709	667
Ontario Highway Transport Board		2	0	1	1	0	0	0	0	0	3	1
Go Transit		5	5	3	2	2	1	14	0	15	24	23
Total		129	115	128	120	173	164	306	16	292	736	691

		1988		1989		1990		1991			Total	
		Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed	Requests Received	Carried Over	Requests Completed	Requests Received	Requests Completed
Treasury & Economics		46	45	48	32	45	45	37	7	31	176	153
Fair Tax Commission		0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2
†† Stadium Corporation of Ontario Limited		0	0	41	40	24	30	n/a	n/a	n/a	65	70
Total		46	45	89	72	69	75	39	7	33	243	225
Women's Issues	Total	2	2	2	2	0	0	10	3	3	14	7

†† At the time of data collection, figures for Stadium Corporation of Ontario Limited were not available for 1991.

1 The number of requests completed in any one year may exceed the number of requests received in that year because requests may have been carried over from previous years.

Table 19b Requests Received and Completed – 1991 (Municipal)¹

	Requests Received	Requests Completed
Association	0	0
Authority	0	0
Board of Education	327	306
Committee	0	0
Corporation	2044	1839
Council	0	0
Directorate	0	0
Foundation	0	0
Health Board	34	29
Hydro Electric Commission	206	203
Local Roads Board	0	0
Local Services Board	4	3
Planning Board	0	0
Police Services Board	939	825
Public Library Board	2	1
Public Utilities	482	481
Society	0	0
Suburban Roads Commission	0	0
Transit Commission	25	25
Tribunal	0	0
Others	8	8
Total	4071	3720

¹ The number of requests completed in any one year may exceed the number of requests received in that year because requests may have been carried over from previous years.

Table 20 Time Taken to Complete Requests¹ (Provincial)

	1988		1989		1990		1991		Total	
	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	No.	%
1-30 days	1513	1884	4522	2421	2309	1902	3558	1161	19270	76.6
31-60 days	313	233	601	203	734	421	1038	193	3736	14.9
61-90 days	123	33	171	50	272	81	275	44	1049	4.2
91-120 days	95	53	132	12	63	20	246	18	639	2.5
121 days or more	n/a	n/a	123	10	157	10	137	22	459	1.8
Total	2044	2203	5549	2696	3535	2434	5254	1438	25153	100.0

¹ This table excludes correction requests. (The information regarding the time taken to complete requests was not collected for correction requests.)

Table 21 Outcome of Requests¹ (Provincial)

	1988		1989		1990		1991		Total	
	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	General Requests	Personal Information	No.	%
All disclosed	855	1512	3962	1872	1622	1344	2481	773	14421	57.3
Disclosed in part	444	477	639	644	666	843	862	374	4949	19.7
Nothing disclosed	519	145	595	125	695	157	975	204	3415	13.6
Withdrawn/abandoned	224	65	347	48	425	84	861	71	2125	8.4
Refused to confirm/deny	2	4	6	7	127	6	75	16	243	1.0
Total	2044	2203	5549	2696	3535	2434	5254	1438	25153	100.0

¹ Outcome of correction requests are given separately – see Table 22.

Table 22 Outcome of Correction Requests¹ (Provincial)

	1988	1989	1990	1991	Total	
					No.	%
Correction made	4	7	7	4	22	13.4
Correction refused	8	85	39	6	138	84.1
Correction withdrawn/abandoned	1	1	1	1	4	2.4
Total	13	93	47	11	164	99.9

¹ Corrections made include corrections made in whole and in part.

Table 23 Cases in Which Fees Were Estimated (Provincial)

	1988		1989		1990		1991		Total	
	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	General Requests	Personal Information	No.	%
Collection in whole	124	2	540	19	796	14	1298	1	2794	57.1
Waived in whole	295	27	428	179	497	96	467	79	2068	42.2
Waived in part	7	0	8	0	12	0	6	0	33	0.7
Total	426	29	976	198	1305	110	1771	80	4895	100.0

Table 24**Reason for Collection of Fees¹ (Provincial)**

	1988		1989		1990		1991		Total	
	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	General Requests	Personal Information	No.	%
Reproduction	124	2	644	20	927	66	1469	61	3313	39.7
Shipping	54	1	394	11	621	18	1054	6	2159	25.9
Preparation	54	0	412	3	624	0	1188	1	2282	27.4
Search time	48	0	62	1	82	2	58	0	253	3.0
Computer costs	27	0	69	0	82	18	68	0	264	3.2
Others	13	0	4	0	8	12	27	2	66	0.8
Total	320	3	1585	35	2344	116	3864	70	8337	100.0

¹ Multiple reasons for the collection of fees could arise out of each instance in which a collection was considered.

Table 25**Categories of Requester (Provincial)^{1,2,3}**

	1988		1989		1990		1991		Total	
	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	General Records	Personal Information	General Requests	Personal Information	No.	%
Individual	975	1478	1320	2541	1372	2152	1830	1296	12964	54.8
Business	258	88	543	10	863	74	1310	16	3162	13.4
Researcher	212	3	157	1	143	0	212	2	730	3.1
Media	192	2	182	2	163	0	149	0	690	2.9
Association	101	12	162	0	164	11	220	5	675	2.9
Others	306	633	154	0	86	16	133	11	1339	5.7
Unknown	n/a	n/a	3031	142	744	181	5	0	4103	17.3
Total	2044	2216	5549	2696	3535	2434	3859	1330	23663	100.1

¹ This table includes all completed requests. (Correction requests are included as personal information requests.)

² This table does not include 1991 figures from the Ministry of Revenue.

³ Municipal figures for 1991 are listed in Table 17.

STATISTICS RELATING TO COMPLIANCE INVESTIGATIONS

The Compliance department conducts investigations primarily in response to complaints received from the public, and also investigates issues arising from appeals. In total, 164 investigations were initiated in 1991 with 100 completed (Table 26).

Investigations Arising from Complaints

In 1991, a total of 151 investigations were initiated in response to complaints received from members of the public,

dealing with situations involving the privacy provisions of the *Acts*. Sixty-three of these complaints related to municipalities.

An analysis of the complaints revealed that 119 of 151, or 79 per cent, involved disclosures of personal information as the main privacy issue. Tables 27 and 28 present details of this analysis.

Investigations Arising from Appeals

In 1991, 13 investigations were initiated to resolve issues which arose during the course of various appeals. Seven of these investigations related to municipalities (Table 26).

Table 26

Summary of Compliance Investigations – 1991

	Privacy Complaints		Appeals Driven		Total		Total Investigations
Carried Forward	22	0	3	0	25	0	25
Initiated	88	63	6	7	94	70	164
Completed	61	29	7	3	68	32	100
In Process	49	34	2	4	51	38	89
Total	220	126	18	14	238	140	378

*Municipal statistics appear in green***Table 27**

Analysis of Privacy Complaints Initiated – 1991

			Total
Disclosure	72	47	119
Collection	8	6	14
Access	4	5	9
Retention	3	3	6
Use	1	1	2
Privacy	0	1	1
Total	88	63	151

Municipal statistics appear in green

Table 26**Analysis of Privacy Complaints Completed – 1991**

			Total
Disclosure	39	22	61
Collection	11	0	11
Retention	8	2	10
Access	2	5	7
Use	1	0	1
Total	61	29	90
Non-jurisdictional	14	10	24

Municipal statistics appear in green

Commissioner's Recommendations

RECOMMENDATIONS MADE THROUGH SIGNIFICANT ORDERS

The following orders, issued in 1991, address significant issues and/or important advancements in the application of both the provincial and municipal *Acts*.

Provincial Orders

Order P-231

The Commissioner determined the office of the Mining and Lands Commissioner was not an “institution” under the *Act*. However, in a postscript he recommended that it be designated as an institution. This recommendation was accepted, and the office of the Mining and Lands Commissioner is now an institution.

Order P-255

In Order P-255, the Assistant Commissioner pointed out that section 14(3) provides the head with significant discretionary power. Accordingly, he indicated that heads will be required to provide detailed and convincing reasons as to why section 14(3) was claimed as an exemption. In this way, the IPC would be able to determine if the head made the decision with a full understanding of the facts of each case and with the proper application of the principles of law.

Order P-256

In Order P-256, the Assistant Commissioner found that information about expense claims was not “highly sensitive” as suggested by section 21(2)(f). He determined that it was not reasonable to imply that information provided by employees about factual details in support of various expense claims was provided in confidence as suggested by section 21(2)(h). While he concluded that the release of the names of the employees involved would unfairly damage their reputations, the Assistant Commissioner ordered the LCBO to disclose the rest of the report in order to satisfy the requirements of public scrutiny under section 21(2)(a).

Municipal Orders

Order M-4

A request was made for the name and address of a person who had made a complaint to a municipality about the condition of the appellant’s property. The municipality denied access to the record, citing sections 8(1)(b), 8(1)(d), 14(1) and 14(2)(h) of the *Act*. The Commissioner found that the municipality’s process of by-law enforcement qualified as “law enforcement” under the *Act*, and included a reasonable expectation of confidentiality. Accordingly, the record was exempt under section 8(1)(d) of the *Act*.

Order M-5

A request was made for specific salaries and wages paid to employees of a municipality. The municipality released the salary ranges of municipal staff. In accordance with section 14 of the *Act*, the Commissioner upheld the head’s decision.

The Commissioner recommended, in a postscript, that government agencies keep in mind that salary ranges which are too broad may raise suspicions in the eyes of the public and will not achieve the objective of section 14(4)(a).

Order M-6

A request was made for the names of the victims of an alleged crime. Before the request was made, the police had released the time and vicinity of the incident, the fact that it occurred at the home of the victims, the number of victims and their relationship to one another, the type of crime, and the manner in which it occurred. When a formal request was received, the police force denied access to the names of the victims under sections 8 and 14 of the *Act*. The Commissioner upheld the decision to exempt the information under section 14. He found the public interest in the personal information of the victims was not compelling enough to outweigh the purpose of the section 14 exemption.

COMPLIANCE RECOMMENDATIONS

A selection of significant findings and recommendations is described below.

Investigations

191-29P - Ministry of Health

The IPC investigated whether public disclosure of the name of an individual, by the former Minister in the Legislature, was in compliance with the provincial *Act*.

The IPC concluded that the former Minister was entitled to have access to the individual's personal information in her capacity as a minister of the Crown, responsible for the

administration of the Ontario Health Insurance Plan. However, the public disclosure of the individual's name was not in compliance with the *Act*.

191-30P - Ministry of Health

This complaint dealt with the Ministry of Health's practice of allowing various levels of management to have access to employees' medical information. On certain occasions, employees are required to submit medical certificates as proof of a legitimate absence from work, due to illness. It was determined that the disclosure of employee medical certificates to staff other than the employee's "immediate supervisors" did not comply with subsection 42(d) of the *Act*. The IPC recommended that the Ministry revise its procedures to ensure that employees are only required to submit medical certificates to their immediate supervisor.

190-74 - Ministry of Community and Social Services

A complainant stated that the Ministry had no right to collect her personal information, either directly or indirectly, to determine her eligibility for family benefits. She also claimed that the Ministry had disclosed her personal information to the municipal welfare office. The IPC determined that the Ministry had the legal authority to collect personal information and its manner of collection complied with the provisions of 39(1) of the *Act*. However, the Ministry did not fully comply with the notice provisions of section 39(2) of the *Act*, as it did not cite the sections of the *Family Benefits Act* it was relying on for its collection. The IPC found no evidence that the Ministry had disclosed the complainant's personal information to the municipal welfare office. In addition, the IPC recommended that recipients of family benefits should not sign blank medical release forms.

191-04M - A Municipality

Although this investigation involved a compliance matter, it was unique in that it did not involve the privacy provisions of Part II of the municipal *Act*. The complainant stated that the municipality lacked both a list of general records and personal information in its custody or control. Sections 25(1) and 34(1) of the *Act* require that these lists be maintained and made available to the public.

The investigation found that the municipality did not have the above-mentioned information available at the time of the complainant's request. In response to the IPC's investigation, the municipality produced this information and made it available to the complainant.

Review

The Compliance department selects various government offices and reviews their practices for handling of personal information to ensure compliance with the *Acts*. In 1991, the department conducted a review of income maintenance personal information and the computer system known as the Comprehensive Income Maintenance System (CIMS) used to deliver family benefits and general welfare.

The following are significant findings and recommendations:

- The *Family Benefits Act* specifies the forms to be used to collect personal information. However, the Ministry was also using forms developed internally to collect personal information. The IPC recommended that the Ministry ensure that personal information collected indirectly, using internally developed forms, complied with the *Act*.

- The Ministry was not providing the notice required by the *Act*, to all relevant parties whose personal information was being collected and who were not covered by the existing waiver from the responsible minister. The IPC recommended that the Ministry provide this notice.
- The Ministry offices reviewed by the IPC used fundamentally different office procedures with regard to handling personal information. The IPC recommended that the Ministry take steps to ensure that fundamental elements in office procedures be used uniformly by all CIMS users.
- Recommendations were made for retention periods and disposal procedures.

The Compliance department verifies that recommendations made in investigations and reviews have been implemented by conducting a one-year follow-up.

During 1991, the department visited 12 government organizations to determine the status of recommendations that had been made. These organizations had implemented the majority of the recommendations, and had taken steps to do so prior to being notified of the IPC's intention to follow up.

Applications For Indirect Collection of Personal Information

In certain circumstances, the IPC may authorize government organizations to collect personal information other than directly from the individual concerned. One example is provided on the next page.

The complainant stated that the municipality lacked both a list of general records and personal information in its custody or control.

...the Assistant Commissioner
authorized the college to
indirectly collect personal
information about faculty
members through student
evaluations.

The IPC received a complaint about the way a community college was collecting information from students namely, student evaluations of the faculty. Students were asked to evaluate various aspects of their courses, as well as the performance of their instructors. The complainant was concerned that the college was collecting personal information indirectly from the students, contrary to the provisions of the *Act*. While the investigation concluded that the college did not strictly meet the collection provisions of the *Act*, the assessment and evaluation of faculty's teaching performance was regarded as a necessary administrative component of the college's general mandate.

During the course of the investigation, the college demonstrated that the collection of personal information about faculty members was necessary and proper for the effective management of the college. Accordingly, the Assistant Commissioner authorized the college to indirectly collect personal information about faculty members through student evaluations.

During the period the authorization is in effect, the IPC recommended that the college:

- advise the Ontario Council of Regents for the Colleges of Applied Arts and Technology to file, on behalf of all Colleges of Applied Arts and Technology, a general application with the Information and Privacy Commissioner/Ontario for authorization to collect student evaluations about faculty members indirectly from students;
- ask affected persons for written consent at the time of their recruitment prior to collecting their personal information indirectly in the manner described above. Affected persons include existing faculty members and newly hired faculty.

THREE-YEAR REVIEW RECOMMENDATIONS

Section 68 of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* requires that the Standing Committee on the Legislative Assembly do a comprehensive review of the *Act* after it has been in effect for three years. It also states that the Committee must make recommendations to the Legislative Assembly, for amendments to the *Act*, within a year of the review.

The Standing Committee began the review in December 1990. In February 1991, the IPC presented a comprehensive report outlining its views on how the *Act* was working in general, suggestions for changes to specific provisions and concerns regarding several significant access and privacy issues.

There were three types of proposed changes to the provisions. The first type was "technical change", which was prompted largely by omissions in the initial drafting and did not affect actual rights provided in the *Act*. The second type was classified as "clarification change", which could affect actual rights, and was considered necessary to make the *Act* work more effectively. The third type was "policy change" which affects actual rights and could result in changes in the way decisions are made. These suggestions were made as a result of the IPC's experience with the legislation from 1988 to 1990.

Also included in the IPC's report was a paper entitled "Privacy and Computer Matching", which describes a particular privacy concern. Computer matching involves the computerized linkage of automated record systems or databases, to identify similarities or differences in information. The IPC is concerned that without adequate safeguards, computer matching could become an easy means of invading privacy. The IPC therefore recommended that a

government task force be established to analyze to what extent the Ontario government uses computer matching and to make recommendations on how it should be controlled.

During the course of 1991, the Standing Committee held public meetings where individuals and organizations could make oral and written submissions. The IPC attended all public meetings and evaluated 61 written submissions. A report was prepared entitled "The Office of the Information and Privacy Commissioner's Discussion of Select Recommendations Made to the Standing Committee on the Legislative Assembly".

The purpose of the report was to provide the Committee with an additional perspective to assist them in assessing the recommendations and ideas which were submitted. This report provided background information to the Committee on some of the recommendations made by other individuals and organizations and indicated which proposals, in the opinion of the IPC, would require further study by the Committee.

The IPC appeared before the Committee a second time in June 1991. At that time, the Commissioner tabled the report mentioned above and, before answering the Committee's questions, briefly reviewed several issues.

He asked the Committee to focus its attention on the issue of computer matching, explaining that although the

issue is not directly related to the *Act*, it does command considerable attention worldwide and is of particular concern to those who oversee privacy issues.

The Commissioner also talked about archival and historical records and access to records by researchers. He also indicated that the IPC would produce policy papers on a wide range of access and privacy issues. Finally, he stressed the importance of introducing legislation to protect personal information collected and used in the health care setting. In closing, the Commissioner urged the Committee to strongly encourage the Ministry of Health to introduce its health care access and privacy legislation.

After all submissions and presentations were considered, the Committee prepared a report containing 81 recommendations. The Committee endorsed 100 per cent of the technical recommendations, 76 per cent of the clarification amendments and 81 per cent of the policy changes suggested by the IPC.

Management Board Secretariat is now studying all of the Committee's recommendations. It is the IPC's expectation that if these recommendations become law, the *Act* will be improved, resulting in better service to the public.

The Committee endorsed

81 per cent of the policy

changes suggested by the IPC

New Directions

a strategic plan has been

developed that has, as its

principle focus, excellence in

serving the public.

The IPC's direction is clear. In a sense, direction is obtained from the *Acts* themselves which indicate that the role of the Office of the Information and Privacy Commissioner is: to resolve appeals; investigate privacy complaints and ensure compliance with the *Acts*; conduct public outreach; and research and provide advice on access and privacy issues. The challenge of how to carry out these roles has largely been left to the IPC.

To guide the Office over the next five years, 1992-1996, a strategic plan has been developed that has, as its principle focus, excellence in serving the public. In 1992, the strategic plan will be launched with the "Year of Innovation". Each department will commit itself to assessing the needs of the clients it serves, including government organizations covered by the *Acts*. Performance standards for each department will be set, focusing on the enhancement of client satisfaction and effectiveness in achieving results.

The strategic plan commits the Office to the following broad objectives:

- Implement a provincial outreach program:
 - to ensure that both provincial and municipal government organizations fully understand their obligations under the *Acts*;
 - to ensure that appellants and complainants understand their rights under the *Acts* and the practices and proce-

dures the IPC uses to deal with appeals and complaints; and

to enhance the public's awareness of their rights under the *Acts*.

- Redesign the appeal process to significantly reduce the time needed to complete appeals.
- Develop and implement procedures to reduce the time needed to investigate privacy complaints and to ensure that government organizations understand their obligations to comply with the privacy protection provisions of the *Acts*.
- Design and implement procedures for conducting useful reviews that measure government organizations' compliance with the access and privacy provisions of the *Acts*.
- Continue to provide advice and direction on issues affecting access to information and protection of personal privacy.

APPEALS

After reviewing how appeals are processed, the Appeals department has had to face several realities. First, the volume of appeals filed with the IPC rose dramatically in 1991, and there is every indication that this trend will continue in

1992. In large measure this rise in 1991 can be attributed to the coming into force of the municipal *Act*. Second, the complexity of the appeal process has made it difficult to resolve appeals as quickly as the IPC would like. The IPC has concluded that the current system does not adequately serve the needs of those involved in appeals. One of the Office's most important priorities is to remedy this situation.

Early in 1992, a strategy for change will be developed. Following consultation, a set of proposals will be put forward that will guide how appeals are processed in the future. Activities will include:

- appointing additional decision makers;
- replacing the Appeals Officer's Report with a more straightforward document which identifies the issues raised in the appeal; and
- continuing to simplify and reduce the length of orders.

Underlying these changes are four motivating factors:

- appellants and government organizations deserve to have appeals resolved in the shortest time possible;
- procedural complexity should be kept to a minimum;
- not all appeals should be processed in the same way; and
- government organizations should be required to justify their decisions and adhere to their responsibilities under the *Acts*.

COMPLIANCE

Re-evaluation and restructuring will also take place in the Compliance department, beginning with a comprehensive analysis of all procedures relating to investigations. The goal is to streamline the process and to produce timely and readable reports, responsive to the needs of the public. New timelines will be established for the completion of investigations, and every stage within the investigation process will be reviewed, and where possible, shortened and made more efficient.

To ensure that these commitments produce results, standards and goals for investigations will be identified and tracked. Complaints involving similar issues which often result in similar decisions — may be “fast-tracked”, rather than duplicating the efforts of previous investigations. In order to increase efficiency and effectiveness, a computerized tracking system for compliance investigations will be developed.

POLICY

The IPC will be actively pursuing a number of policy initiatives in the coming year.

As governments continue to computerize their operations, an increasingly large amount of information is in electronic rather than paper format. As this trend continues, access to computerized information could become a source of difficulty. The relative ease of acquiring information in paper form “off the shelf”, so to speak, could disappear. Informa-

The IPC is actively encouraging government organizations to build in access and privacy considerations at the early design stage of any new database.

tion in electronic form requires a sophisticated retrieval system that would have to incorporate "access and privacy" considerations. For this reason, the IPC is actively encouraging government organizations to build in access and privacy considerations at the early design stage of any new database.

With the advance of various new technologies, privacy considerations are receiving increasingly wide public and media attention. The IPC will respond by identifying the privacy issues raised by these new technologies. The Commissioner's Office anticipates dealing with privacy issues raised in the fields of telecommunications, the workplace, genetics and medical records. The IPC will focus on the development of privacy principles as well as guidelines for the use of technologies that have a potential for being privacy invasive.

OUTREACH AND PUBLIC EDUCATION

A key responsibility given to the Office of the Commissioner is to inform the public about the *Acts* and to be an advocate for access and privacy. The public can only exercise the rights granted under the *Acts* if it knows such rights exist. As part of the IPC's strategic plan, the Commissioner and other staff members will visit communities across Ontario, speaking about the *Acts* and the rights they contain. In addition, the Commissioner and other staff members will be meeting with provincial and local government organizations across the province, as well as elected representatives, heads of government organizations and those individuals who deal directly with the public in making the *Acts* work. The IPC wants to hear their comments, concerns and suggestions on how to make the *Acts* work as they were intended.

The IPC set out to revise its newsletter after canvassing readers. The format of the new *IPC Perspectives* will be easier

to read and will include articles on a variety of topics of current interest, including those suggested by readers.

Two new publications will be introduced — *IPC Practices* will be distributed to Freedom of Information and Privacy Co-ordinators in response to numerous requests for ideas on how to streamline procedures; and *IPC Précis* will replace *Summaries of Appeals*. *IPC Précis* will include a condensed version of the order summaries and, for the first time, summaries of compliance investigations. New information materials on access, privacy and the appeal process will be added to the list of publications. In all of these publications, the emphasis will be on helpful, practical information that is clearly expressed and easy to read. Finally, in conjunction with the Freedom of Information and Privacy Branch of Management Board Secretariat, an access and privacy workshop is being planned for the fall of 1992.

In adopting a five-year strategic plan, the IPC is committed to making significant changes to its practices and procedures. In doing so, the IPC has undertaken to make responsiveness, simplicity and clarity key values in how the agency serves the public. The IPC is convinced that it can best fulfil its role by keeping these values in the forefront.

*Appendix A:
Financial
Statement for
the year ended
March 31,
1992*



OFFICE OF THE PROVINCIAL AUDITOR
BUREAU DU VÉRIFICATEUR PROVINCIAL

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas St. West	C.P. 105, 20, rue Dundas ouest, 15 ^e étage
Toronto, Ontario M5G 2C2	Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 974-9866 Facsimile (416) 324-7012	(416) 974-9866 Télécopieur (416) 324-7012

AUDITOR'S REPORT

To the Information and Privacy Commissioner

I have audited the statement of expenditure of the Office of the Information and Privacy Commissioner for the year ended March 31, 1992. This financial statement is the responsibility of the organization's management. My responsibility is to express an opinion on this financial statement based on my audit.


I conducted my audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statement is free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statement. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, this financial statement presents fairly, in all material respects, the expenditures of the Office of the Information and Privacy Commissioner for the year ended March 31, 1992, in accordance with the accounting policies described in note 2 to the financial statement.

J.F. Otterman, F.C.A.,
Assistant Provincial Auditor

Toronto
May 29, 1992

STATEMENT OF
EXPENDITURE FOR
THE YEAR ENDED
MARCH 31, 1992

	1992 \$	1991 \$
Salaries and wages	4,422,093	3,101,987
Employee benefits (note 4)	739,238	414,124
Transportation and communication	163,450	140,164
Services	1,270,286	1,097,453
Supplies and equipment	788,952	834,456
	<hr/>	<hr/>
	7,384,019	5,588,184
<hr/>		
See accompanying notes to financial statement		
Approved:		
		
Information and Privacy Commissioner		

NOTES TO
FINANCIAL
STATEMENT
MARCH 31, 1992

1. General

The Information and Privacy Commissioner is responsible for ensuring that Ontario government and municipal institutions comply with the Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987 and the Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1989 and apply the standards of privacy protection set out in the Acts. The Commissioner may review decisions made by government institutions where access to information has been denied to a member of the public. Upon investigating the circumstances of the appeal, the Commissioner has the final authority to deny or to order the disclosure of the requested information.

2. Significant Accounting Policies

- (a) Basis of accounting
The Office uses a cash basis of accounting modified to allow an additional 30 days to pay for debts incurred during the period ended.
- (b) Fixed assets
Expenditures on fixed assets are expensed in the year of acquisition.

3. Expenditure

Expenses are paid out of monies appropriated by the Legislature of the Province of Ontario.

4. Pension Plan

The Office of the Information and Privacy Commissioner provides pension benefits for its permanent employees through participation in the Ontario Pension Plan established by the Province of Ontario. Pension benefits for the Information and Privacy Commissioner are provided through the Legislative Assembly Retirement Allowance Account. The Office's share of contributions to the Fund and Account during the year was \$363,300 (1991 - \$202,700) and is included in employee benefits in the statement of expenditure. This amount includes current contributions and additional payments to cover the Office's share of the Fund's estimated unfunded liabilities on January 1, 1990. These additional payments will continue over the next 39 years.

1. Généralités

Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée veille à ce que les diverses institutions du gouvernement de l'Ontario et les institutions municipales se conforment à la Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et à la Loi de 1989 sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée et respectent les normes de protection de la vie privée énoncées dans lesdites lois. Le commissaire peut étudier les décisions prises par lesdites institutions qui refusent à un particulier l'accès à des renseignements. Après examen des circonstances de l'appel, le commissaire a le pouvoir final de refuser ou d'ordonner la divulgation des renseignements demandés.

2. Principes
Comptables
Importants

- a) Méthode de comptabilité
Le Bureau utilise une méthode de comptabilité de caisse modifiée permettant une prolongation de 30 jours pour acquitter les dettes engagées au cours de la période qui vient de se terminer.
- b) Immobilisations
Les dépenses en immobilisations sont imputées à l'exercice au cours duquel elles sont engagées.

3. Dépenses

Les dépenses sont acquittées à même les fonds affectés par l'Assemblée législative de l'Ontario.

4. Régime de Retraite

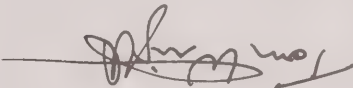
Le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée offre des rentes de retraite à ses employés permanents en leur permettant de participer au régime de retraite des fonctionnaires établie par la province de l'Ontario. Les rentes de retraite pour le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée sont offertes par l'entremise du Compte des allocations de retraite des députés à l'Assemblée législative. Les cotisations versées par le Bureau à ladite Caisse et audit Compte au cours de l'année s'élèvent à 363 300 \$ (1991 - 202 700 \$) et font partie des avantages sociaux des employés dans l'état des dépenses. Cette somme comprend les cotisations actuelles et les versements supplémentaires pour couvrir la part du Bureau de la dette non provisionnée estimative de la Caisse au 1^{er} janvier 1990. Ces versements supplémentaires continueront au cours des 39 prochaines années.

ÉTAT DES DÉPENSES
POUR L'ANNÉE
TERMINÉE LE 31
MARS 1992

	1992	1991
	\$	\$
Salaires et traitements	4 422 093	3 101 987
Avantages sociaux (note 4)	739 238	414 124
Transport et communications	163 450	140 164
Services	1 270 286	1 097 453
Fournitures et matériel	788 952	834 456
	7 384 019	5 588 184

Voir les notes afférentes à l'état financier

Approuvé par:



Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

Annexe A : État financier pour l'année terminée le 31 mars 1992



OFFICE OF THE PROVINCIAL AUDITOR
 BUREAU DU VÉRIFICATEUR PROVINCIAL

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas St. West
 Toronto, Ontario M5G 2C2
 C.P. 105, 20, rue Dundas ouest, 15^e étage
 Toronto (Ontario) M5G 2C2
 (416) 974-9866 Facsimile (416) 324-7012
 (416) 974-9806 Télécopieur (416) 324-7012

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

J'ai vérifié l'état des dépenses du bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée pour l'exercice terminé le 31 mars 1992. Cet état financier est la responsabilité de la Commission. Ma responsabilité se borne à exprimer une opinion sur l'état financier d'après ma vérification.

J'ai effectué ma vérification conformément aux normes généralement reconnues qui exigent que je planifie et effectue une vérification pour m'assurer que l'état financier ne comporte aucune déclaration inexacte de faits importants. Une vérification s'effectue au moyen d'examen, de tests et de preuves justifiant les sommes et l'information dans l'état financier. Il faut également effectuer une évaluation des principes comptables utilisés et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'évaluer la présentation générale de l'état financier.

À mon avis, le présent état financier présente fidèlement, dans tous les aspects importants, les dépenses du bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée pour l'exercice terminé le 31 mars 1992, selon les principes comptables décrits à la note 2 de l'état financier.

J.F. Otterman

Le vérificateur provincial adjoint,
 J.F. Otterman, F.C.A.

Toronto, Ontario
 le 29 mai 1992

processus d'appel viendra s'ajouter à la liste des autres publications. Dans toutes ces publications, on cherchera à donner des renseignements utiles et pratiques exprimés dans un style clair et facile à lire.

Enfin, conjointement avec la Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Secréariat du Conseil de gestion, le bureau prévoit de tenir un atelier sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée à l'automne de 1992.

Par l'adoption de son plan stratégique quinquennal, le Bureau du commissaire s'est engagé à apporter des changements importants à ses pratiques et à ses procédures. Ainsi, le Bureau du commissaire a voulu mettre l'accent sur la souplesse, la simplicité et la clarté dans le service qu'il offre au public. Le Bureau du commissaire est convaincu que la meilleure façon de remplir son mandat est de maintenir ces valeurs au premier plan.

... le Bureau du commissaire
invité à rencontrer les organismes
publics à intégrer, dès le
début, les questions d'accès à
l'information et de protection
de la vie privée dans la
conception de toute nouvelle
banque de données

LES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

L'une des principales responsabilités du Bureau du commissaire est d'informer le public au sujet des lois et de préconiser l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Le public ne peut se prévaloir des droits garantis par les lois que s'il est conscient que ces droits existent. Dans le cadre du plan stratégique de son bureau, le commissaire et d'autres membres de son personnel parcourent l'Ontario, afin de promouvoir les lois et les droits qu'elles garantissent. Par ailleurs, le commissaire et d'autres membres de son personnel rencontreront les divers organismes publics provinciaux et municipaux de la province, ainsi que les élus, dirigeants des organismes publics et autres particuliers qui font directement affaire avec le public dans l'application des dispositions des lois. Le Bureau du commissaire veut recueillir leurs observations, préoccupations et suggestions sur la façon de s'y prendre pour s'assurer que les lois produisent les résultats voulus.

Le Bureau du commissaire a procédé à une refonte de son bulletin après avoir consulté ses lecteurs. Grâce à sa nouvelle présentation, la publication intitulée *Perspectives* sera plus facile à lire et comprendra des articles sur divers sujets d'intérêt courant, notamment ceux suggérés par ses lecteurs. Deux nouvelles publications seront produites - *Dans la pratique* sera distribuée aux coordonnateurs à l'information et à la protection de la vie privée pour répondre à de nombreuses demandes concernant des façons de simplifier les procédures; *Précis* remplacera le *Sommaire des appels*. *Précis* comprendra une version abrégée des sommaires des ordonnances et, pour la première fois, des sommaires des enquêtes de conformité. Une nouvelle documentation sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée et le

Au cours de l'année à venir, le Bureau du commissaire prendra un certain nombre de nouvelles initiatives en matière de politiques.

À mesure que les pouvoirs publics continuent d'innover leurs opérations, un nombre croissant de renseignements est consigné sur un support électronique plutôt que sur papier. À mesure que cette tendance se poursuit, l'accès à l'information informatisée risque de devenir difficile. On pourrait voir disparaître l'accessibilité des renseignements sur papier qui sont, pour ainsi dire, rangés sur des rayons. Il faut un système complexe de repérage pour l'information sur ordinateur qui doit prendre en compte les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée. C'est pourquoi le Bureau du commissaire invite vivement les organismes publics à intégrer, dès le début, les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée dans la conception de toute nouvelle banque de données.

Avec l'avancement de diverses technologies, les questions de protection de la vie privée retiennent de plus en plus l'attention du public et des médias. Le Bureau du commissaire, pour sa part, cernera les questions de protection de la vie privée soulevées par ces nouvelles technologies. Il prévoit avoir à se pencher sur ces questions soulevées dans le domaine des télécommunications, du travail, de la génétique et des dossiers médicaux. Le Bureau du commissaire se concentrera sur l'élaboration de principes de protection de la vie privée ainsi que de lignes directrices pour l'utilisation des technologies susceptibles de porter atteinte à la vie privée.

- Continuer de fournir des conseils et monter la voie en ce qui a trait aux questions concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

SERVICE DES APPELS

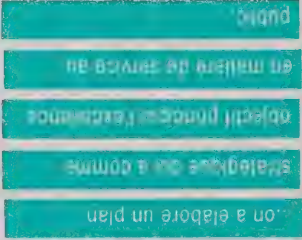
- les appelants et les organismes publics ont le droit de s'attendre à ce que les appels soient résolus dans les plus brefs délais possible,
- il serait souhaitable de réduire la complexité des procédures à un minimum,
- il ne faudrait pas traiter tous les appels de la même façon,
- il serait souhaitable que les organismes publics soient tenus de justifier leurs décisions et s'acquittent de leurs responsabilités stipulées par les lois.

SERVICE DE CONFORMITÉ

Il y aura également une réévaluation et une restructuration au Service de conformité, en commençant par une analyse en profondeur de toutes les procédures relatives aux enquêtes. Le but est de rationaliser le processus et de produire des rapports compréhensibles et en temps opportun, qui répondent aux besoins du public. On fixera de nouveaux délais pour la durée des enquêtes et chaque étape du processus d'enquête sera examinée et, dans la mesure du possible, sera abrégée et rendue plus efficace. Pour s'assurer que ces engagements produiront leurs effets, on déterminera des normes et des objectifs pour les enquêtes, et on fera le suivi. Dans le cas de plaintes portant sur des questions analogues - qui aboutissent souvent à des décisions analogues - on pourrait les traiter de façon accélérée au lieu de répéter les efforts déployés au cours des enquêtes précédentes. Par souci d'efficacité, on élaborera un système de repérage informatisé pour les enquêtes de conformité.

- Après avoir examiné le processus de traitement des appels, le Service des appels a dû reconnaître certaines réalités. D'abord, le volume des appels déposés devant le Bureau du commissaire a augmenté de façon substantielle en 1991 et tout semble indiquer que cette tendance se maintiendra en 1992. Dans une large mesure, cette hausse en 1991 peut être attribuée à l'entrée en vigueur de la loi visant les institutions municipales. Ensuite, la complexité du processus d'appel rend difficile la résolution des appels dans les délais espérés par le Bureau du commissaire. Celui-ci a conclu que le système actuel ne répond pas suffisamment aux besoins de ceux qui sont concernés par les appels. L'une des premières priorités du Bureau du commissaire est donc de remédier à cette situation. Au début de 1992, on a élaboré une stratégie de changement. Après concertation, une série de propositions ont été faites qui détermineront la façon dont les appels seront traités à l'avenir. Ces activités comprendront :
 - la nomination de décideurs supplémentaires,
 - le remplacement du rapport du responsable des appels par un document plus simple qui précise les questions soulevées dans le cas de l'appel,
 - le maintien des efforts de simplification et de concision des ordonnances.

Nouvelles Orientations



L'orientation du Bureau du commissaire est évidente. D'une certaine façon, l'orientation provient des lois elles-mêmes qui précisent le rôle du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée : résoudre les appels, faire enquête sur les plaintes en matière d'atteinte à la vie privée et assurer la conformité aux lois, mener des campagnes de sensibilisation auprès du public, étudier les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée et soumettre ses recommandations à ce sujet. Il revient en grande partie au Bureau du commissaire de veiller à s'acquitter de ces fonctions.

Pour guider le Bureau du commissaire au cours des cinq prochaines années, soit de 1992 à 1996, on a élaboré un plan stratégique qui a comme objectif principal l'excellence en matière de service au public. En 1992, le plan stratégique sera lancé conjointement avec l'*Année de l'innovation*. Chaque service s'engagera à évaluer les besoins de sa clientèle, notamment les organismes publics couverts par les lois. On fixera des normes de rendement pour chaque service, en privilégiant une satisfaction plus grande de la clientèle et l'efficacité dans la réalisation des résultats. Le plan stratégique impose au Bureau du commissaire les grands objectifs suivants :

- Mettre sur pied un programme de sensibilisation à l'échelle provinciale :

privée prévues dans les lois.

- afin de veiller à ce que les organismes publics, tant provinciaux que municipaux, s'inspirent de leurs obligations stipulées dans les lois,
- afin de veiller à ce que les appelants et les plaignants comprennent, d'une part, les droits que leur garantissent les lois, et, d'autre part, les pratiques et les procédures qu'utilise le Bureau du commissaire pour traiter les appels et les plaintes,
- afin de rendre le public plus conscient de ses droits garantis par les lois.
- Refondre le processus d'appel afin de réduire de façon importante le temps nécessaire pour résoudre les appels.
- Élaborer et mettre en œuvre des procédures afin de réduire le temps nécessaire pour faire enquête sur les plaintes en matière d'atteinte à la vie privée et afin de veiller à ce que les organismes publics comprennent bien leur obligation de se conformer aux dispositions de protection de la vie privée prévues dans les lois.
- Élaborer et mettre sur pied des procédures afin de mener des examens utiles permettant de déterminer dans quelle mesure les organismes publics se conforment aux dispositions sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée prévues dans les lois.

que la question ne soit pas directement reliée à la loi, elle représente une préoccupation particulière pour ceux qui s'occupent de questions de protection de la vie privée. Le commissaire a également parlé des documents historiques et des archives et l'accès aux documents par des chercheurs. Il a également indiqué que son bureau fournirait des documents d'orientation sur une vaste gamme de questions relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Enfin, il a souligné l'importance de déposer une loi visant à protéger les renseignements personnels recueillis et utilisés dans le cadre des soins de santé. En conclusion, le commissaire a prié le Comité d'encourager fortement le ministère de la Santé à déposer une loi sur l'accès à

l'information et la protection de la vie privée en matière de soins de santé. Après la prise en considération de tous les mémoires et de tous les témoignages, le Comité a préparé un rapport contenant 81 recommandations. Le Comité a entériné la totalité des recommandations spécialisées, 76 pour 100 des modifications visant à apporter des éclaircissements à la loi, et 81 pour 100 des changements de politique préconisés par le bureau du commissaire. Le secrétariat du Conseil de gestion se penche à l'heure actuelle sur toutes les recommandations du Comité. Le commissaire estime que si ces recommandations acquièrent force de loi, la loi sera améliorée, ce qui contribuera à un meilleur service au public.

lien informatisé de systèmes de documents ou de bases de données informatisés, afin de repérer des ressemblances ou des différences dans l'information. Le commissaire craint que, sans protections suffisantes, le regroupement de fichiers ne risque de devenir un moyen facile d'envahir la vie privée. Par conséquent, le commissaire a recommandé qu'un groupe de travail du gouvernement soit créé pour analyser dans quelle mesure le gouvernement de l'Ontario utilise le regroupement de fichiers et pour faire des recommandations sur la manière dont il faudrait le surveiller.

Au cours de 1991, le Comité permanent a tenu des réunions publiques où les particuliers et les organismes pouvaient présenter des mémoires et déposer des témoignages. Le commissaire a assisté à toutes les réunions publiques et évalué 61 mémoires. Il a préparé un rapport intitulé «The Office of the Information and Privacy Commissioner's Discussion of Select Recommendations Made to the Standing Committee on the Legislative Assembly». Le but du rapport était de fournir au Comité une perspective supplémentaire pour l'aider à évaluer les recommandations et les idées qui ont été soumises. Ce rapport a fourni des renseignements de base au Comité sur certaines des recommandations présentées par d'autres particuliers et organismes et a indiqué quelles propositions, de l'avis du commissaire, nécessiteraient une étude supplémentaire de la part du Comité.

Le commissaire a témoigné une seconde fois devant le Comité en juin 1991. À cette époque, le commissaire a déposé le rapport susmentionné et, avant de répondre aux questions du Comité, a passé brièvement en revue plusieurs questions.

Il a demandé au Comité de centrer son attention sur la question du recoupement des fichiers expliquant que, bien

RECOMMANDATIONS DÉCOULANT DE L'EXAMEN TRIENNAL

L'article 68 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* exige que le Comité permanent de l'Assemblée législative fasse un examen global de la loi dans les trois ans de sa proclamation. Il indique également que le Comité doit faire des recommandations à l'Assemblée législative sur les modifications à apporter à la loi dans l'année qui suit l'examen.

Le Comité permanent a commencé l'examen en décembre 1990. En février 1991, le Bureau du commissaire a présenté un rapport global exposant son opinion sur la manière dont la loi fonctionnait en général, des suggestions en vue d'apporter des changements à des dispositions précises, et ses préoccupations à l'égard de plusieurs questions importantes sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Il y avait trois catégories de changements proposés aux dispositions. En premier lieu, un changement technique qui a été inspiré en grande partie par les omissions dans la rédaction initiale, et ne touchait en rien aux droits réels fournis dans la loi. En deuxième lieu, il s'agissait de clarification qui pouvait toucher les droits existants et était considérée nécessaire pour faciliter l'application de la loi. En troisième lieu, il s'agissait d'un changement de politique qui touchait aux droits réels et pouvait aboutir à des changements dans la manière de prendre des décisions. Ces suggestions ont été faites à la suite de l'expérience du Bureau du commissaire avec l'application de la loi de 1988 à 1990.

Dans le rapport du commissaire, on trouvait également une étude intitulée «Privacy and Computer Matching» qui décrit une préoccupation particulière en matière de protection de la vie privée. Le regroupement de fichiers a trait au

..le commissaire adjointe a
autorisé le collège a
l'enseignement et l'enseignement des
sur les membres de la faculté
par l'intermédiaire des
évaluations faites par les
étudiants

mesures voulues pour s'assurer que tous les utilisateurs du SGMR utilisent uniformément les éléments fondamentaux des méthodes administratives.

- Le Bureau du commissaire a fait des recommandations touchant les périodes de conservation des dossiers et les méthodes de disposition.

Le service de conformité vérifie la mise en oeuvre des recommandations faites dans les enquêtes et les examens en conduisant un suivi d'un an.

Au cours de 1991, le service a fait une visite dans 12 organismes gouvernementaux pour déterminer ce qu'il était advenu des recommandations faites. Ces organismes avaient mis en oeuvre la majorité des recommandations et avaient pris les mesures voulues pour ce faire avant d'avoir reçu l'avis de l'intention du Bureau du commissaire de faire un suivi.

Demandes de collecte indirecte de renseignements personnels

Dans certaines circonstances, le Bureau du commissaire peut autoriser les organismes gouvernementaux à recueillir des renseignements personnels autres que directement auprès des particuliers en cause. En voici un exemple.

Le Bureau du commissaire a reçu une plainte sur la manière dont un certain collège communautaire recueillait des renseignements des étudiants, à savoir les évaluations des étudiants sur les professeurs de la faculté. On demandait aux étudiants d'évaluer les divers aspects de leurs cours ainsi que la performance de leurs professeurs. Le plaignant s'inquiétait du fait que le collège recueillait des renseignements personnels indirectement auprès des étudiants contrairement

aux dispositions de la loi. Tandis que l'enquête en concluait que le collège ne répondait pas strictement aux dispositions de collecte inscrites dans la loi, l'évaluation de la performance des professeurs de la faculté était presque considérée comme un élément administratif inhérent au mandat général du collège.

Au cours de l'enquête, le collège a démontré que la collecte de renseignements personnels à propos des professeurs de la faculté était nécessaire et était appropriée pour une bonne gestion du collège. Par conséquent, le commissaire adjointe a autorisé le collège à rassembler indirectement des renseignements personnels sur les membres de la faculté par l'intermédiaire des évaluations faites par les étudiants.

Au cours de la période où l'autorisation est en cours, le Bureau du commissaire a recommandé au collège de suivre les principes suivants :

- conseiller au Conseil ontarien des affaires collégiales des collèges d'arts appliqués et de technologie de déposer au nom de tous les collèges d'arts appliqués et de technologie une demande générale auprès du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario afin d'obtenir l'autorisation de recueillir des évaluations d'étudiants sur les professeurs de la faculté indirectement auprès des étudiants;
- demander aux personnes en cause un consentement par écrit au moment du recrutement avant de recueillir les renseignements personnels indirectement de la manière décrite ci-dessus. Les personnes en cause comprennent les professeurs actuels de la faculté et les nouveaux professeurs engagés.

Le plaignant a indiqué que la municipalité n'avait ni liste de documents généraux ni liste de renseignements personnels sous sa garde ou son contrôle.

Examens de conformité

Le service de conformité choisit divers bureaux du gouvernement et examine leurs pratiques dans la manière de traiter les renseignements personnels pour s'assurer de la conformité aux lois. En 1991, le service a effectué un examen des renseignements personnels touchant le maintien du revenu et le système informatisé connu sous le nom de Système global de maintien du revenu utilisé pour le versement des prestations familiales et de l'aide sociale générale.

Voici les principales conclusions et recommandations :

- La *Loi sur les prestations familiales* précise les formules à utiliser pour recueillir les renseignements personnels. Cependant, le ministère utilisait également des formules créées par ses services pour rassembler des renseignements personnels. Le Bureau du commissaire a recommandé que le ministère s'assure que la collecte indirecte de renseignements personnels à l'aide de formules créées par les services du ministère soit conforme à la loi.

- Le ministère ne fournissait pas l'avis requis par la loi à toutes les parties en cause à propos de qui on rassemblerait des renseignements personnels et qui n'étaient pas couvertes par l'exception existante du ministère responsable. Le commissaire a recommandé que le ministère fournisse cet avis.

- Les bureaux du ministère examinés par le Bureau du commissaire utilisaient des méthodes administratives fondamentalement différentes en ce qui concerne le traitement des renseignements personnels. Le Bureau du commissaire a recommandé que le ministère prenne les

soit indirectement, pour déterminer son admissibilité aux prestations familiales. Elle a également invoqué que le ministère avait divulgué ses renseignements personnels au bureau du bien-être social municipal. Le Bureau du commissaire a décidé que le ministère avait le pouvoir juridique de recueillir des renseignements personnels et que sa manière de recueillir les renseignements était en conformité avec les dispositions du paragraphe 39(1) de la loi. Cependant, le ministère ne s'était pas totalement conformé aux dispositions d'avis du paragraphe 39(2) de la loi, car il n'avait pas invoqué les articles de la *Loi sur les prestations familiales* sur lesquels il s'appuyait pour sa collecte. Le Bureau du commissaire n'a trouvé aucun fait indiquant que le ministère avait révélé les renseignements personnels de la plaignante au bureau du bien-être social municipal. En outre, le Bureau du commissaire a recommandé que les bénéficiaires des prestations familiales ne soient pas tenus de signer des formules d'exonération médicale en blanc.

191-04M - Une municipalité

Bien que cette enquête ait soulevé une question de conformité, elle était exceptionnelle en ce sens qu'elle ne faisait pas appel aux dispositions de protection de la vie privée de la partie II de la loi ayant trait aux municipalités. Le plaignant a indiqué que la municipalité n'avait ni liste de documents généraux ni liste de renseignements personnels sous sa garde ou son contrôle. Or, les paragraphes 25(1) et 34(1) de la loi exigent de tenir ces listes et de les mettre à la disposition du public.

L'enquête a déterminé que la municipalité n'avait pas les renseignements susmentionnés disponibles au moment de la demande du plaignant. En réponse à l'enquête du Bureau du commissaire, la municipalité a produit ces renseignements et les a mis à la disposition du plaignant.

Ordonnance M-5

On a fait une demande visant à obtenir des chiffres précis sur les salaires et traitements versés aux employés d'une

municipalité. La municipalité a divulgué les échelles de salaire des fonctionnaires municipaux. Conformément à l'article 14 de la loi, le commissaire a confirmé la décision de la personne responsable. Dans un post-scriptum, le commissaire a recommandé que les organismes

gouvernementaux soient bien conscients qu'en donnant des gammes de salaire trop larges, on risque d'éveiller des soupçons du public et on n'obtient pas les objectifs de l'alinéa 14(4) a).

Ordonnance M-6

On a fait une demande des noms des victimes d'un crime prétendument perpétré. Avant le dépôt de cette demande, la

police avait fait savoir le moment et l'proximité de l'incident, le fait qu'il soit survenu au domicile des victimes, le nombre de victimes et le lien de parenté entre eux, le genre de crime et la manière suivant laquelle il avait été perpétré.

Quand une demande officielle a été reçue, le corps de police a refusé l'accès aux noms des victimes en vertu des articles 8 et 14 de la loi. Le commissaire a confirmé la décision de faire exception en vertu de l'article 14. Il a constaté que l'intérêt du public dans les renseignements personnels des victimes n'était pas suffisamment manifeste pour contrevenir l'objectif de l'article 14.

RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE

CONFORMITÉ

On trouvera ci-dessous quelques conclusions et recommandations importantes.

Enquêtes

191-29P - Ministère de la Santé

Le Bureau du commissaire a fait enquête pour déterminer si la divulgation publique du nom d'un particulier par l'ancienne ministre à l'Assemblée législative était en conformité avec la loi provinciale.

Le Bureau du commissaire en a conclu que l'ancienne ministre avait le droit d'avoir accès aux renseignements personnels du particulier en sa capacité de ministre de la Couronne responsable de l'administration du Régime d'assurance-maladie de l'Ontario. Cependant, la divulgation publique du nom du particulier n'était pas en conformité avec la loi.

191-30P - Ministère de la Santé

Cette plainte avait trait à la pratique du ministère de la Santé de permettre à divers niveaux de direction d'avoir accès aux renseignements médicaux des employés. À certaine reprises, les employés sont tenus de soumettre des certificats médicaux ou la preuve de l'absence légitime de travail en raison de la maladie. Il a été déterminé que la divulgation des certificats médicaux des employés au personnel autre que les superviseurs immédiats de l'employé n'était pas en

conformité avec l'alinéa 42 d) de la loi. Le Bureau du commissaire a recommandé que le ministère réexamine ses méthodes pour s'assurer que les employés ne sont tenus de soumettre des certificats médicaux qu'à leur superviseur immédiat.

190-74 - Ministère des Services sociaux et communautaires

Une plaignante a déclaré que le ministre n'avait pas le droit de recueillir ses renseignements personnels soit directement,

la décision en pleine connaissance de cause, et en appliquant correctement les principes de la loi.

Ordonnance P-256

Dans l'ordonnance P-256, le commissaire adjoint a constaté que les renseignements sur les demandes de remboursement de frais n'étaient pas de «nature très délicate» au sens de l'alinéa 21(2) f). Il a décidé qu'il n'était pas raisonnable de supposer que les renseignements fournis par les employés à propos de détails factuels à l'appui de diverses demandes de remboursement de frais étaient fournis confidentiellement au sens de l'alinéa 21(2) h). Tout en concluant que la publication des noms des employés en cause nuirait injustement à leur réputation, le commissaire adjoint a ordonné à la Régie des alcools de l'Ontario de divulguer le reste du rapport afin de permettre au public de surveiller les activités du gouvernement conformément aux exigences de l'alinéa (21) 2) a).

Ordonnances applicables aux institutions municipales

Ordonnance M-4

Un particulier a demandé le nom et l'adresse d'une personne qui avait porté plainte à une municipalité à propos de l'état de la propriété de l'appelant. La municipalité a refusé l'accès au document, invoquant le paragraphe 14(1) et les alinéas 8(1) b), 8(1) d) et 14(2) h) de la loi. Le commissaire a conclu que le processus d'exécution d'un règlement municipal répondait aux mêmes conditions que l'exécution de la loi au sens de la loi et comportait donc une attente raisonnable de confidentialité. Par conséquent, le document a fait l'objet d'une exception en vertu de l'alinéa 8(1) d) de la loi.

*Recommandations
du commissaire*

**RECOMMANDATIONS EFFECTUÉE PAR LE
BIAIS D'ORDONNANCES IMPORTANTES**

Les ordonnances suivantes, émises en 1991, ont trait à des questions importantes ou représentent une étape importante dans l'application, tant de la loi applicable aux institutions municipales que de la loi applicable à la province.

Ordonnances applicables à la province

Ordonnance P-231

Le commissaire a décidé que le Bureau du commissaire aux mines et aux terrains miniers n'était pas une «institution» au sens de la loi. Cependant, dans un post-scriptum, il recommandait qu'il soit désigné comme une institution. Cette recommandation a été acceptée et le Bureau du commissaire aux mines et aux terrains miniers est maintenant une institution.

Ordonnance P-255

Dans l'ordonnance P-255, le commissaire adjoint a fait remarquer que le paragraphe 14(3) fournit à la personne responsable un pouvoir discrétionnaire important. Par conséquent, il indiquait que les personnes responsables seront tenues de fournir des raisons détaillées et convaincantes indiquant pourquoi le paragraphe 14(3) a été invoqué comme exception. De cette manière, le Bureau du commissaire pourrait juger si la personne responsable a pris

Tableau 28
Analyse des enquêtes exécutées à la suite de plaintes
en matière de protection de la vie privée – 1991

Total	61	22	61
Divulgations	39	22	61
Recueil de renseignements	11	0	11
Garde de documents	8	2	10
Accès à l'information	2	5	7
Utilisation	1	0	1
Total	61	29	90
Pas de recours en révision	14	10	24

Les statistiques municipales figurent en vert.

Résumé des enquêtes de conformité – 1991

Plaintes: protection de la vie privée					Suites à des appels		Total	Total des enquêtes
Reportées	22	0	3	0		25	0	25
Entamées	88	63	6	7		94	70	164
Exécutées	61	29	7	3		68	32	100
En cours	49	34	2	4		51	38	89
Total	220	126	18	14		238	140	378

Les statistiques municipales figurent en vert.

Analyse des enquêtes entamées à la suite de plaintes en matière de protection de la vie privée – 1991

Divulgations	72	47	119	Total
Recueil de renseignements	8	6	14	
Accès à l'information	4	5	9	
Garde de documents	3	3	6	
Utilisation	1	1	2	
Protection de la vie privée	0	1	1	
Total	88	63	151	

Les statistiques municipales figurent en vert.

STATISTIQUES SE RAPPORTANT AUX
ENQUÊTES DE CONFORMITÉ

Le service de conformité mène des enquêtes, notamment pour répondre aux plaintes reçues du public, et également fait des enquêtes sur les questions résultant des appels. En tout, 164 enquêtes ont été entreprises en 1991 et 100 ont été exécutées (tableau 26).

Enquêtes par suite de plaintes

En 1991, 151 enquêtes ont été entreprises par suite des plaintes de particuliers ayant trait à des situations mettant en cause les dispositions de la protection de la vie privée des

Enquêtes par suite d'appels

lois. Soixante-trois de ces plaintes avaient trait aux municipalités. Une analyse des plaintes a révélé que 119 plaintes sur 151, soit 79 pour 100, avaient trait à la divulgation de renseignements personnels comme principale question de protection de la vie privée. Les tableaux 27 et 28 présentent des détails de cette analyse.

En 1991, treize enquêtes ont été entreprises pour résoudre des questions qui ont été soulevées au cours de divers appels. Sept de ces enquêtes avaient trait aux municipalités (tableau 26).

Catégories d'auteurs de demandes (applicables à l'information provinciale)^{1,2,3}

Tableau 25

	1988			1989			1990			1991			Total
	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Renseignements personnels	N°	%	
Particuliers	975	1478	1320	2541	1372	2152	1830	1296	12964	54,8	13,4	3,1	
Entreprises	258	88	543	10	863	74	1310	16	3162	13,4	2,9	5,7	
Recherchistes	212	3	157	1	143	0	212	2	730	3,1	2,9	5,7	
Médias	192	2	182	2	163	0	149	0	690	2,9	2,9	5,7	
Associations	101	12	162	0	164	11	220	5	675	2,9	2,9	5,7	
Autres	306	633	154	0	86	16	133	11	1339	5,7	17,3	17,3	
Inconnu	s.o.	s.o.	3031	142	744	181	5	0	4103	17,3	100,1	100,1	
Total	2044	2216	5549	2696	3535	2434	3859	1330	23663	100,1	100,1	100,1	

1 Ce tableau comprend toutes les demandes exécutées. (Les demandes de rectification sont comprises dans les demandes de renseignements personnels.)

2 Ce tableau ne comprend pas les chiffres de 1991 émanant du ministère du Revenu.

3 Les chiffres de 1991 applicables aux municipalités sont indiqués au tableau 17.

Tableau 24

Motifs de la perception des frais (applicables à l'information provinciale)¹

	1988			1989			1990			1991			Total
	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Renseignements personnels	N°	%	
Reproduction	124	2	644	20	927	66	1469	61	3313	39,7			
Expédition	54	1	394	11	621	18	1054	6	2159	25,9			
Préparation	54	0	412	3	624	0	1188	1	2282	27,4			
Recherche	48	0	62	1	82	2	58	0	253	3,0			
Frais d'ordinateur	27	0	69	0	82	18	68	0	264	3,2			
Autres	13	0	4	0	8	12	27	2	66	0,8			
Total	320	3	1585	35	2344	116	3864	70	8337	100,0			

¹ Il peut y avoir de multiples raisons pour la perception de frais à propos de chaque cas où la perception de frais a été envisagée.

Règlement des demandes de rectification (applicable à l'information provinciale)¹

		1988		1989		1990		1991		Total	
		13		93		47		11		164	
		1		1		1		1		4	
Rectifications faites		8		85		39		6		138	
Refus de rectification(s)		4		7		7		4		22	
		84,1								13,4	
Retraits/abandons de la demande de rectification		2,4								N°	
Total		99,9									

¹ Les rectifications peuvent comprendre des rectifications faites en tout ou en partie.

Cas dans lesquels des frais ont été perçus (applicables à l'information provinciale)

	1988				1989				1990				1991			
	Total				Total				Total				Total			
Documents	Renseignements généraux	Renseignements personnels	Documents	Renseignements personnels	Documents	Renseignements généraux	Renseignements personnels	Documents	Renseignements généraux	Renseignements personnels	Documents	Renseignements personnels	Documents	Renseignements généraux	Renseignements personnels	N°
Totaux des frais perçus	124	2	540	19	796	14	1298	1	2794	57,1						
Exemptions des frais en totalité	295	27	428	179	497	96	467	79	2068	42,2						
Exemptions des frais en partie	7	0	8	0	12	0	6	0	33	0,7						
Total	426	29	976	198	1305	110	1771	80	4895	100,0						

Délai d'exécution des demandes (applicable à l'information provinciale)¹

Tableau 20

	1988			1989			1990			1991			Total
	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Renseignements personnels	
1 à 30 jours	1513	1884	4522	2421	2309	1902	3558	1161	19270	3736	14,9	4,2	76,6
31 à 60 jours	313	233	601	203	734	421	1038	193	3736	1049	2,5	1,8	14,9
61 à 90 jours	123	33	171	50	272	81	275	44	1049	639	2,5	1,8	4,2
91 à 120 jours	95	53	132	12	63	20	246	18	639	459	1,8	1,8	2,5
121 jours et plus	s.o.	s.o.	123	10	157	10	137	22	459	25153	100,0	100,0	1,8
Total	2044	2203	5549	2696	3535	2434	5254	1438	25153	100,0	100,0	100,0	100,0

1 Ce tableau exclut les demandes de rectification. (Les renseignements concernant le délai nécessaire pour exécuter les demandes n'ont pas été recueillis pour les demandes de rectification.)

Règlement des demandes (applicable à la province)¹

Tableau 21

	1988			1989			1990			1991			Total
	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Renseignements personnels	Documents généraux	Renseignements personnels	
Dilvgatons totales	855	1512	3962	1872	1622	1344	2481	773	14421	57,3	19,7	13,6	57,3
Dilvgatons en partie	444	477	639	644	666	843	862	374	4949	19,7	8,4	8,4	19,7
Aucune dilvgation	519	145	595	125	695	157	975	204	3415	13,6	8,4	8,4	13,6
Retraits/abandons	224	65	347	48	425	84	861	71	2125	8,4	8,4	8,4	8,4
Refus de confirmer/nier	2	4	6	7	127	6	75	16	243	1,0	1,0	1,0	1,0
Total	2044	2203	5549	2696	3535	2434	5254	1438	25153	100,0	100,0	100,0	100,0

1 Le règlement des demandes de rectification est fourni séparément - voir tableau 22.

Demandes reçues et exécutées (applicables à l'information municipale)¹ - 1991

Tableau 19b

Demandes exécutées		Demandes reçues	
Administration	0	0	0
Associations	0	0	0
Comités	0	0	0
Commissions de transport	25	25	203
Commissions hydroélectriques	206	939	825
Commissions de police	939	0	0
Commissions de routes de banlieue	0	4	3
Commissions locales des services publics	4	0	0
Conseils	0	0	0
Conseils d'aménagement	0	2	1
Conseils de bibliothèques publiques	2	34	29
Conseils de l'éducation	327	0	0
Conseils de santé	34	0	0
Directions générales	0	0	0
Fondations	0	482	481
Régie des routes locales	0	2044	1839
Services publics	482	0	0
Sociétés	2044	0	0
Sociétés sans but lucratif	0	0	0
Tribunaux	0	8	8
Autres	8	3720	Total
	4071	3720	

¹ Le nombre de demandes exécutées au cours d'une année quelconque peut dépasser le nombre de demandes reçues au cours de cette année-là parce que l'on a reporté des demandes des années précédentes.

1988		1989		1990		1991		Total	
Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Reportées	Demandes exécutées	Demandes reçues
1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Conseil consultatif sur la santé et la sécurité au travail									
0	0	1	1	1	1	14	4	12	16
Tribunal d'appel des accidents du travail									
0	0	0	0	2	2	3	0	4	5
Tribunal de l'équité salariale									
0	0	1	1	4	4	2	0	3	7
Tribunal des relations de travail de la fonction publique de l'Ontario									
397	339	1488	1450	808	794	595	73	546	3288
Total									
45	45	48	32	45	45	37	7	31	176
Trésor et Économie									
0	0	0	0	0	0	2	0	2	2
Commission de l'équité fiscale									
0	0	41	40	24	30	s.o.	s.o.	s.o.	65
T ¹ Société ontarienne du stade limite									
46	46	45	45	69	75	39	7	33	243
Total									

1988	1989	1990	1991	Total	
				Demandes exécutées	Demandes exécutées
Conseil des coroners	2	2	0	0	2
Tourisme et Loisirs	17	15	16	3	128
Centre des congrès d'Ottawa	0	0	0	1	0
Commission des parcs du Niagara	0	2	0	1	5
Commission des parcs du Saint-Laurent	1	1	0	1	8
Palais des congrès du Toronto métropolitain	0	0	2	0	1
Société d'exploitation de la Place Ontario	2	30	12	1	47
Société des loientes de l'Ontario	3	3	4	2	16
Transports	122	110	163	16	709
Commission des transports routiers de l'Ontario	2	0	0	0	3
Réseau GO	5	5	1	0	24
Total	23	21	34	9	205
Travail	122	98	381	64	1267
Comité d'évaluation des classifications	0	0	3	0	7
Comité des normes en matière de maladies professionnelles	1	1	0	0	1
Commission de l'équité salariale	0	0	2	2	8
Commission de règlement des griefs des employés de la Couronne	2	2	5	2	15
Commission des accidents du travail	264	233	377	0	1913
Commission des griefs de la fonction publique	0	0	8	1	11
Commission des relations des travail de l'Ontario	7	4	13	0	37
Total	129	115	173	16	736
Total	129	128	164	306	691

Secrétariat des ressources humaines												
Total												
50	47	54	47	54	32	77	2	85	77	85	77	85
* Services correctionnels												
777	632	836	741	988	931	883	80	780	3484	2	3084	89
Comité consultatif du ministre sur les services correctionnels												
2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2
Commission ontarienne des libérations conditionnelles												
21	20	20	25	24	27	28	18	17	91	89	89	89
Total												
800	654	861	765	1015	959	901	81	797	3577	3175	3175	3175
Services gouvernementaux Total												
104	103	164	156	414	258	219	22	364	901	88	88	88
Services sociaux et communautaires												
362	342	518	487	454	441	532	18	552	1866	1822	1822	1822
Commission de révision de l'aide sociale												
9	8	14	14	6	6	9	2	7	38	35	35	35
Commission de révision des services à l'enfance et à la famille												
0	0	1	1	0	0	1	0	1	2	2	2	2
Commission de révision des placements sous garde												
0	0	2	2	0	0	1	0	1	3	3	3	3
Conseil médical consultatif – prestations familiales												
1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
Total												
372	351	535	504	460	447	543	20	561	1910	1863	1863	1863
Solliciteur général												
120	112	176	149	274	225	419	80	354	989	840	840	840
Comité consultatif sur la prévention du crime												
2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2
Commission d'arbitrage de la police de l'Ontario												
2	2	0	2	0	0	0	0	0	2	4	4	4
Commission d'étude des soins aux animaux												
2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2
Commission de police de l'Ontario												
7	7	11	11	2	2	0	0	0	20	20	20	20
Commission du code des incendies												
2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2

* Les statistiques du ministère des Services correctionnels n'étaient pas disponibles pour 1991, sauf dans le cas du tableau 19a où les chiffres ont été calculés à la main.

[illegible]

	1988				1989				1990				1991				Total	
	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées
<i>Personnes handicapées</i>																		
Total	3	2	0	1	0	0	1	1	1	1	10	2	5	14	8			
<i>Procureur général</i>	139	130	207	161	136	150	304	40	266	786	707							
Bureau du Commissaire aux plaintes du public	1	1	1	1	1	1	3	0	3	3								
Comité des règles d'exercice des compétences légales	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1								
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	3	3	3	3	3	3	1	0	1	10								
Commission de révision de l'évaluation foncière	2	2	0	0	4	3	1	0	2	7								
Commission des affaires municipales de l'Ontario	2	2	1	1	0	0	18	0	18	21								
Curateur public	5	3	13	8	13	16	18	0	19	39								
Total	152	141	225	174	158	174	345	40	309	880	798							
<i>Revenu</i>																		
Total	786	756	3132	3089	947	884	1515	84	1503	6380	6232							
<i>Richesses naturelles</i>	58	50	90	81	87	82	146	49	91	381	304							
Agence de forêts du parc Algonquin	0	0	0	0	0	0	3	0	1	3								
Total	58	50	90	81	87	82	146	49	91	381	304							
<i>Santé</i>	351	318	373	351	284	270	441	54	407	1449	1346							
Comité d'admissibilité médicale – assurance-santé	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1								
Comité d'appréciation des médicaments et des thérapeutiques	0	0	0	0	0	0	36	0	36	36	36							
Comité d'étude de la médecine – assurance-santé	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1								
Commission d'appel des services de santé	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1								
Conseil de révision du lieutenant-gouverneur	2	2	0	0	0	0	6	0	6	8								
Conseil des sciences de la santé	15	15	12	12	12	12	9	0	9	48	48							

1988	1989		1990	1991		Total	
Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées
<i>Industrie, Commerce et Technologie</i>							
79	76	35	34	50	53	47	2
44	44	12	11	8	11	8	0
3	0	0	0	1	2	2	3
5	0	0	0	0	6	1	6
<i>Total</i>							
123	120	47	45	65	63	3	292
<i>Institutions financières</i>							
53	30	44	35	18	27	3	26
110	142	27	27	19	27	3	142
29	0	4	4	23	25	0	27
Commission de l'assurance-automobile de l'Ontario	0	0	0	0	0	0	0
Commission des assurances de l'Ontario	0	0	0	0	27	3	27
40	23	18	17	32	34	9	39
113	138	27	27	48	48	9	138
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario	14	7	16	11	4	7	38
65	81	65	65	40	40	7	81
<i>Logement</i>							
55	42	90	80	114	115	26	376
335	376	376	376	376	376	376	376
Commission de location résidentielle	0	0	0	1	1	0	1
Commission de révision des loyers	0	4	4	12	5	4	10
19	20	3	3	2	2	0	20
Commission de stratégie pour l'industrie du bâtiment	0	0	0	1	1	0	3
2	0	0	0	2	2	2	3
Commission du code du bâtiment	0	0	0	1	1	2	0
101	6	6	11	28	29	7	107
63	4	4	18	28	26	2	65
Conseil des normes de location résidentielle	0	0	0	1	0	0	1
39	0	0	1	15	15	2	40
Société d'aménagement de North Pickering	0	0	0	0	0	0	0
Société de logement de l'Ontario	0	0	1	15	24	2	23
65	52	125	114	202	195	40	203
Total	65	125	114	202	195	40	203
<i>Personnes âgées</i>							
Total	65	125	114	202	195	40	203
6	3	1	1	0	3	0	8

	1988			1989			1990			1991			Total
	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées		
Energie	6	5	12	9	5	4	41	2	31	64	49		
Commission de l'énergie de l'Ontario	0	0	0	0	1	1	0	0	7	0	7		
Ontario Hydro	323	285	121	93	194	214	81	4	80	719	672		
Total	329	290	133	102	199	218	122	6	118	783	728		
Environnement	96	81	174	152	185	188	301	26	259	756	680		
Comité consultatif d'immatriculation des déchets dangereux	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2		
Comité consultatif de la stratégie municipale et industrielle de dépollution	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1		
Comité consultatif des évaluations environnementales	0	0	2	2	2	2	0	0	0	4	4		
Comité consultatif des normes environnementales	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1		
Comité consultatif du recyclage	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1		
Comité consultatif sur les pesticides	8	8	0	0	1	1	3	0	4	12	13		
Commission d'appel de l'environnement	0	0	0	0	1	1	2	1	1	3	2		
Commission de l'escarpement du Niagara	0	0	0	0	0	0	4	0	5	4	5		
Commission des évaluations environnementales	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	2		
Société d'indemnisation environnementales	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2		
Société ontarienne de gestion des déchets	9	9	4	4	0	0	0	0	0	13	13		
Total	113	98	180	158	191	194	317	27	276	801	726		
Formation professionnelle	24	24	16	11	11	17	17	1	15	68	67		
Société ontarienne de formation	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2		
Total	24	24	16	11	11	17	19	1	17	70	69		

1988		1989		1990		1991		Total	
Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées
7	4	31	25	15	12	54	12	34	107
98	86	121	79	71	59	162	142	74	452
1	1	3	8	8	1	0	5	13	17
0	0	0	0	0	0	2	0	2	2
6	5	23	21	5	7	6	2	4	40
0	0	0	0	2	2	1	2	2	2
0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
112	96	178	128	99	89	228	158	617	432
7	6	14	14	7	7	24	2	17	52
1	1	0	0	5	4	10	4	6	16
8	7	14	14	12	11	34	6	23	68
115	110	48	39	57	67	91	3	74	311
2	2	0	0	1	1	4	0	4	7
1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	2	2	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1	

	1988			1989			1990			1991			Total		
	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes exécutées
Comité de sélection du Fonds d'encouragement à la recherche dans les universités	1	1		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Comité de sélection du Régime d'études supérieures de l'Ontario	9	9		14	13	8	0	0	0	0	0	0	41	30	
Commission d'étude des écoles privées de formation professionnelle	0	0		0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	
Commission des relations de travail dans les collèges	0	0		0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	
Conseil ontarien des affaires universitaires	0	0		0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	
Conseil ontarien du Régions des Collèges dans appliqués et de technologie	1	1		1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	3	
Total	37	33		197	186	165	120	14	130	519	514	7			
Condition féminine	2	2		2	2	0	0	3	3	14	7				
Conseil de gestion du gouvernement	20	19		16	15	0	22	3	18	58	52				
Consommation et Commerce	110	91		160	137	156	194	14	199	620	567				
Commission d'appel des enregistrements commerciaux	1	1		0	0	1	0	0	0	2	2				
Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario	1	1		0	0	0	0	0	0	1	1				
Commission des courses de l'Ontario	0	0		0	0	1	3	0	2	4	3				
Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario	1	1		12	9	12	32	6	27	57	52				
Conseil de révision des services de pompes funèbres	2	2		0	0	0	0	0	0	2	2				
Régie des alcools de l'Ontario	47	36		150	134	122	123	0	125	444	418				
Total	162	132		322	280	292	354	20	353	1130	1045				

Tableau 19a
Demandes reçues et exécutées (applicables à l'information provinciale)[†]

	1988		1989		1990		1991		Total	
	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées	Demandes reçues	Demandes exécutées
Affaires autochtones										
Total	0	0	1	1	1	1	1	1	16	21
Affaires civiles	7	6	13	8	4	4	62	26	35	86
Commission ontarienne des droits de la personne	22	20	47	31	46	43	46	0	46	161
Conseil consultatif des relations civiles et multiculturelles de l'Ontario	0	0	0	0	2	2	0	0	0	2
Conseil ontarien des affaires universitaires	0	0	0	0	2	2	1	0	1	3
Total	29	26	60	39	54	51	109	26	82	252
Affaires francophones	8	7	4	4	1	2	14	0	3	27
† Commission des services en français de l'Ontario	0	0	2	2	0	0	s.o.	s.o.	2	2
Total	8	7	4	4	1	2	14	0	3	29
Affaires intergouvernementales	5	4	1	1	4	6	42	1	19	52
Affaires municipales	21	18	38	29	25	16	122	5	122	206
Commission du régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
Total	21	18	38	29	26	17	122	5	122	207
Agriculture et Alimentation	57	54	36	32	55	55	62	4	59	210
Cabinet du Premier ministre et Bureau du Conseil des ministres	15	14	15	13	29	26	96	5	86	155
Comité consultatif du premier ministre sur les ressources en personnel-cadre	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0
Total	15	14	18	16	29	26	96	5	86	155

† Aucun rapport n'a été reçu de la part de la Commission des services en français de l'Ontario en 1991.

Tableau 18 Types de demandes d'accès à l'information¹

1988	Demandes exécutées reçues	1989	Demandes exécutées reçues	1990	Demandes exécutées reçues	1991	Demandes exécutées reçues	Total	Demandes exécutées
Documents	2432	2044	5592	5549	3798	5546	3225	5254	2955
généraux									
Renseignements personnels	2338	2203	2549	2696	2493	2434	1510	838	759
Rectifications	14	13	92	93	54	47	13	16	14
Total	4784	4260	8233	8338	6345	6016	7069	4079	3728

¹ Le nombre de demandes exécutées au cours d'une année quelconque peut dépasser le nombre de demandes reçues au cours de cette année-là parce que l'on a reporté des demandes des années précédentes.

Les statistiques municipales figurent en vert.

Catégories d'auteurs de demandes^{1,2} – 1991

Tableau 17

	Documents généraux				Renseignements personnels				Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Particuliers	1830	47,4	1209	40,9	1296	661	97,4	87,1	3126	1870
Entreprises	1310	33,9	536	18,1	16	53	1,2	7,0	1326	589
Recherchistes	212	5,5	85	2,9	2	15	0,2	2,0	214	100
Médias	149	3,9	418	14,2	0	3	0	0,4	149	421
Associations	220	5,7	615	20,8	5	4	0,4	0,5	225	619
Autres	133	3,4	88	3,0	11	23	0,8	3,0	144	111
Inconnu	5	0,1	4	0,1	0	0	0	0	5	4
Total	3859	2955	99,9	100,0	1330	759	100,0	100,0	5189	3714

¹ Ce tableau comprend toutes les demandes exécutées.
² Ce tableau ne comprend pas les chiffres de 1991 émanant du ministère du Revenu.

Les statistiques municipales apparaissent en vert

Motifs de la perception des frais¹ - 1991

Tableau 16

	Documents généraux		Renseignements personnels		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Reproduction	1469	38,0	61	87,1	1530	38,9
Expédition	1054	27,3	6	8,6	1060	26,9
Préparation	1188	30,8	1	1,4	1189	30,2
Recherche	58	1,5	0	0	58	1,5
Frais d'ordinateur	68	1,8	0	0	68	1,7
Autres	27	0,7	2	2,9	29	0,7
Total	3864	100,1	70	100,0	3934	99,9

¹ Il peut y avoir de multiples raisons pour la perception de frais à propos de chaque cas où la perception de frais a été envisagée.

Les statistiques municipales figurent en vert.

Estimation de frais – 1991

Documents généraux			Renseignements personnels			Total		
N°			N°			N°		
%			%			%		
Totalité des frais perçus			Totalité des frais perçus			Totalité des frais perçus		
1298	741	73,3	1	11	1,3	1299	752	70,2
467	599	26,4	79	34	98,8	546	633	29,5
Exemptions des frais en totalité			Exemptions des frais en totalité			Exemptions des frais en totalité		
6	5	0,3	0	0	0	6	5	0,3
Exemptions des frais en partie			Exemptions des frais en partie			Exemptions des frais en partie		
1771	1345	100,0	80	45	100,1	1851	1390	100,0
Total			Total			Total		

Les statistiques municipales figurent en vert.

Tableau 15b

Frais perçus et exemptés – 1991

Documents généraux			Renseignements personnels			Total		
Total des frais perçus			Total des frais perçus			Total des frais perçus		
81637,53 \$	18236,60	42,85 \$	504,65	81680,38 \$	18741,25	81637,53 \$	18741,25	24,92
Frais moyens perçus par demande lorsque les			Frais moyens perçus par demande lorsque les			Frais moyens perçus par demande lorsque les		
62,61	24,61	42,85	45,88	105,46	24,92	62,61	24,92	24,92
Frais ont été exemptés			Frais ont été exemptés			Frais ont été exemptés		
8986,55	8604,00	920,95	700,06	9907,50	8304,06	8986,55	8304,06	24,92
Total des frais exemptés			Total des frais exemptés			Total des frais exemptés		
19,00	14,25	11,66	20,59	30,66	14,58	19,00	14,58	24,92
Frais moyens exemptés par demande lorsque			Frais moyens exemptés par demande lorsque			Frais moyens exemptés par demande lorsque		
les frais ont été exemptés en tout ou en partie			les frais ont été exemptés en tout ou en partie			les frais ont été exemptés en tout ou en partie		

Les statistiques municipales figurent en vert.

Règlement des demandes de rectification – 1991

Tableau 14

	N°		%	
Rectifications en totalité	3	5	27,3	35,7
Rectifications en partie	1	2	9,1	14,3
Refus de rectification	6	6	54,5	42,9
Retraits/abandons de la demande de rectification	1	1	9,1	7,1
Total	11	14	100,0	100,0
Nombre de déclarations de désaccord annexées au document	2	5		
Notifications de déclaration de désaccord demandées	0	6		
Nombre de notifications envoyées	0	23		

Les statistiques municipales figurent en vert.

Exceptions invoquées (applicables à l'information municipale) - 1991

Documents généraux		Renseignements personnels		Total	
N°	%	N°	%	N°	%
Article 6	20	5	0,4	25	0,9
Projets de règlements municipaux					
Article 7	34	4	0,4	38	1,4
Conseils ou recommandations					
Article 8	342	300	27,0	642	23,4
Exécution de la loi					
Article 9	10	3	0,3	13	0,5
Rapports avec des gouvernements					
Article 10	70	23	2,1	93	3,4
Renseignements de tiers					
Article 11	70	8	0,7	78	2,9
Intérêts économiques et autres					
Article 12	72	99	8,9	171	6,2
Secrét professionnel de l'avocat					
Article 13	10	57	5,1	67	2,4
Menace à la santé ou à la sécurité					
Article 14	927	s.o.	s.o.	927	33,8
Vie privée (documents généraux)					
Article 15	67	65	5,9	132	4,8
Publication prochaine des renseignements					
Article 38	s.o.	544	49,0	544	19,9
Vie privée (renseignements personnels)					
Article 53(2)	8	2	0,2	10	0,4
Examens d'autres lois					
Total	1630	1110	100,0	2740	100,0
Nombre moyen d'exceptions par demande comportant un refus de la demande	1,2	3,1		2,2	

Tableau 13b

Exceptions invoquées (applicables à l'information provinciale) - 1991

Tableau 13a

		Documents généraux		Renseignements personnels		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	
Article 12	51	3,1	0	0	51	2,3	
Documents du Conseil des ministres							
Article 13	160	9,8	38	6,6	198	8,9	
Conseils au gouvernement							
Article 14	249	15,2	92	15,9	341	15,4	
Exécution de la loi							
Article 15	29	1,8	0	0	29	1,3	
Rapports avec d'autres autorités gouvernementales							
Article 16	0	0	0	0	0	0	
Défense							
Article 17	177	10,8	3	0,5	180	8,1	
Renseignements de tiers							
Article 18	111	6,8	16	2,8	127	5,7	
Intérêts économiques et autres							
Article 19	99	6,0	44	7,6	143	6,4	
Secret professionnel de l'avocat							
Article 20	4	0,2	6	1,0	10	0,5	
Menace à la santé ou à la sécurité							
Article 21	627	38,2	s.o.	s.o.	627	28,2	
Vie privée (documents généraux)							
Article 22	56	3,4	19	3,3	75	3,4	
Publication prochaine des renseignements							
Article 49	s.o.	s.o.	285	49,1	285	12,8	
Vie privée (renseignements personnels)							
Article 67	77	4,7	77	13,3	154	6,9	
Autres lois							
Total	1640	100,0	580	100,1	2220	99,9	
Nombre moyen d'exceptions par demande comportant un refus de la demande		1,1	1,0	1,1			

Règlement des demandes¹ – 1991

Tableau 12

	Documents généraux		Renseignements personnels		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Divulgations totales	2481	47,2	773	53,8	3254	48,6
	1363	46,2	340	44,8	1703	45,9
Divulgations en partie	862	16,4	374	26,0	1236	18,5
	937	31,7	269	35,4	1206	32,5
Aucune divulgation	975	18,6	204	14,2	1179	17,6
	388	13,1	81	10,7	469	12,6
Retraits/abandons	861	16,4	71	4,9	932	13,9
	246	8,3	61	8,0	307	8,3
Refus de confirmer/hier	75	1,4	16	1,1	91	1,4
	21	0,7	8	1,1	29	0,7
Total	5254	100,0	1438	100,0	6692	100,0
	2955	100,0	759	100,0	3714	100,0

¹ Le règlement des demandes de rectification est fourni séparément. (Voir tableau 14.)

Les statistiques municipales figurent en vert.

Tableau 10 Types de demandes d'accès^{1,2} – 1991

	Demandes reçues			Demandes exécutées			Reportées en 1992		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Documents généraux	5546	3225	78,5	5254	2955	78,4	657	229	80,5
Renseignements personnels	1510	838	21,4	1438	759	21,5	157	60	19,2
Rectifications	13	16	0,2	11	14	0,2	2	2	0,2
Total	7069	4079	100,1	6703	3728	100,1	816	291	99,9
			100,0			100,0			100,0

¹ Les chiffres de 1991 afférents à tous les tableaux, sauf le tableau 19a, ne comprennent pas les statistiques du ministère des Services correctionnels.
² Les chiffres de 1991 se rapportant aux municipalités afférents à tous les tableaux ne comprennent que les chiffres des institutions qui ont fait un rapport et qui ont été recueillis.
Les statistiques municipales figurent en vert.

Tableau 11 Délai d'exécution des demandes¹ – 1991

	Documents généraux			Renseignements personnels			Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
1 à 30 jours	3558	2600	67,7	1161	673	80,7	4719	3273	70,5
31 à 60 jours	1038	165	19,8	193	53	13,4	1231	218	18,4
61 à 90 jours	275	136	5,2	44	19	3,1	319	155	4,8
91 à 120 jours	246	27	4,7	18	11	1,3	264	38	3,9
121 jours et plus	137	27	2,6	22	3	1,5	159	30	2,4
Total	5254	2955	100,0	1438	759	100,0	6692	3714	100,0
			100,0			100,0			100,0

¹ Ce tableau exclut les demandes de rectification. (Les renseignements concernant le délai d'exécution des demandes n'ont pas été recueillis pour les demandes de rectification).
Les statistiques municipales figurent en vert.

Cas dans lesquels des frais ont été perçus

Les institutions ont perçu des frais pour 752 demandes en tout comme le fait ressortir le tableau 15a. Sur ces demandes, 741 portaient sur des documents généraux. Comme le fait ressortir le tableau 15b, le total des frais perçus s'élevait à 18 741,25 \$. La plupart de cette somme avait trait à des demandes de documents généraux. En moyenne, on a perçu 24,92 \$ pour chaque cas où il y a eu perception de frais.

Le tableau 16 fait ressortir la raison de la perception de frais. La raison la plus fréquemment invoquée est la reproduction de documents (34,2 pour 100). Cependant, la reproduction représente 33,6 pour 100 des raisons invoquées pour les demandes de documents généraux à propos desquelles on a perçu des frais, tandis qu'elle compte pour 76,2 pour 100 de toutes les raisons invoquées pour les demandes de renseignements personnels. Parmi les autres raisons invoquées pour les demandes de renseignements personnels, environ 10 pour 100 étaient attribuables aux frais d'expédition, et 10 pour 100 au temps passé à la recherche. Les raisons invoquées pour les demandes de documents généraux sont plus variées, 30 pour 100 environ sont attribuées à «d'autres» raisons, et 15 pour 100 soit aux frais d'expédition, soit aux frais de la préparation des documents.

Cas dans lesquels les frais ont été exemptés

Les frais ont été exemptés dans le cas de 633 demandes comme le fait ressortir le tableau 15a. Les demandes de documents généraux ont représenté 599 de ces cas, tandis

Demandes de rectification

Les institutions municipales qui ont fait un rapport ont reçu en tout 16 demandes de rectification. Sur celles-ci, 14 ont été exécutées et deux ont été reportées en 1992. Le règlement des demandes de rectification fait l'objet d'un rapport au tableau 14. Dans six cas, les rectifications ont été refusées. Les rectifications ont été faites dans sept cas. Sur ces sept cas, des rectifications ont été faites intégralement dans cinq cas, et seulement en partie dans deux cas. Enfin, une demande a été abandonnée ou retirée dans un cas seulement.

Dans les six cas à propos desquels la rectification a été refusée, cinq déclarations de désaccord ont été annexées aux documents. Vingt-trois notifications de déclaration de désaccord ont été envoyées aux personnes qui avaient été en contact avec les documents en cause.

...la raison la plus
fréquemment invoquée pour
le refus a été la protection
de la vie privée.

demandes de renseignements personnels conformément à l'exigence posée par la loi. Moins de 1 pour 100 des demandes ont été exécutées en 121 jours ou davantage.

Règlement des demandes

Le règlement des demandes a été comparable tant pour les demandes de renseignements personnels que pour les demandes de documents étrangers, comme le fait ressortir le tableau 12. En tout, 45,9 pour 100 des demandes ont abouti à la divulgation de tous les renseignements, tandis qu'une divulgation partielle a été effectuée dans 32,5 pour 100 des cas; 12,6 pour 100 seulement des demandes ont été conclues par un refus de divulgation. En outre, seules quelques institutions ont refusé de confirmer ou de nier l'existence des documents (0,7 pour 100 des demandes).

Les institutions sont tenues d'indiquer la raison du refus de divulguer des renseignements. Comme on l'indique au tableau 13b, la raison la plus fréquemment invoquée pour le refus a été la protection de la vie privée. Ceci était également vrai quel que soit le type de la demande. Un total de 56,2 pour 100 des exceptions invoquées ont traité à la protection de la vie privée dans le cas des demandes de documents étrangers, tandis que 48,9 pour 100 des exceptions invoquées pour les demandes de renseignements personnels sont attribuables à la protection des renseignements personnels. L'exception la plus fréquemment invoquée en second lieu est celle de l'exécution de la loi. En ce qui concerne les demandes de documents étrangers, 20,4 pour 100 des exceptions invoquées l'ont été aux fins de l'exécution de la loi, tandis que 26,3 pour 100 des exceptions invoquées pour les demandes de renseignements personnels l'ont été pour des raisons d'exécution de la loi.

de renseignements personnels ont été exécutées, tandis que 60 ont été reportées. Enfin, 14 demandes de rectification ont été exécutées tandis que deux ont été reportées en 1992. Sur le total des demandes reçues, les municipalités (c'est-à-dire toutes les administrations locales) en ont reçu 50,1 pour 100, tandis que la police en a reçu 23 pour 100, les commissions de services publics, 11,8 pour 100, les conseils d'éducation, 8 pour 100 et les commissions hydro-électriques, 5,1 pour 100. Les conseils de santé, les commissions de transport, les administrations, les conseils de services locaux, les conseils de bibliothèques et autres institutions ont reçu chacun moins de 1 pour 100 du total des demandes de renseignements.

Catégories d'auteurs de demandes

Comme le fait ressortir le tableau 17, les particuliers ont demandé des renseignements plus fréquemment que tout autres catégories d'auteurs de demandes. Comme on le prévoyait, le pourcentage des demandes de renseignements attribuables aux particuliers est supérieure au pourcentage des demandes de documents étrangers (87,1 pour 100 contre 40,9 pour 100). Sur les demandes de documents étrangers, la plupart des 60 pour 100 qui restent comprennent des demandes d'associations, d'entreprises et des médias. La catégorie d'auteurs de demandes n'était inconnue que dans 0,1 pour 100 seulement des demandes. Toutes ces dernières étaient des demandes de documents étrangers.

Délai d'exécution des demandes

Le tableau 11 indique que la plupart des demandes (88,1 pour 100) ont été exécutées dans les 30 jours de la réception, tant des demandes de documents étrangers que des

INSTITUTIONS MUNICIPALES

C'était la première année où les institutions municipales ont été tenues de faire un rapport au Bureau du commissaire, après l'entrée en vigueur de la loi le 1er janvier 1991. Le Bureau du commissaire a reçu 1 104 rapports d'institutions municipales. Comme dans le cas des rapports provinciaux, les rapports municipaux reçus par le Bureau du commissaire ont été vérifiés pour assurer l'uniformité de la présentation et les divergences ont été corrigées. Il n'a pas été possible de recueillir environ 30 rapports qui ne font donc pas partie des statistiques présentées ci-dessus.

Il ne conviendrait pas de comparer les statistiques

provenant d'institutions qui tombent sous le coup de la législation depuis un an seulement avec les statistiques provenant d'institutions qui tombent sous le coup d'une loi qui est en vigueur depuis quatre ans. C'est pourquoi aucune comparaison n'est faite entre les statistiques portant sur les demandes municipales et sur les demandes provinciales. Il faudrait également faire preuve de circonspection si l'on comparait la première année d'expérience de ces deux catégories d'institutions car le taux de réponse des institutions provinciales et des institutions municipales au cours de la première année ne sont pas comparables.

Les institutions municipales qui ont présenté un rapport ont reçu un total de 4 079 demandes (voir tableau 10). Sur ces demandes, 3 225 avaient trait aux documents généraux, 838 aux renseignements personnels, et 16 aux rectifications. La plupart des demandes reçues (91,4 pour 100) ont été exécutées au cours de l'année civile tandis qu'une petite proportion (7,1 pour 100) a été reportée en 1992. Sur les demandes de documents généraux, 2 955 ont été exécutées, tandis que 229 ont été reportées. Un total de 759 demandes

plus fréquemment invoqués ont été: la préparation (30,2 pour 100 de tous les motifs) et les frais d'expédition (26,9 pour 100 de tous les motifs) des documents (tableau 16). Pour toutes les années ayant fait l'objet d'un rapport, les frais de reproduction demeurent le motif le plus fréquemment invoqué pour réclamer des frais, tandis que les frais d'expédition et de préparation des documents se trouvent parmi les trois motifs le plus fréquemment invoqués pour la perception de frais.

Catégories d'auteurs de demandes

Les coordonnateurs à l'information et à la protection de la vie privée qui présentent ce rapport de fin d'exercice au commissaire ont été priés également de préciser à quelle catégorie appartiennent l'auteur de chaque demande (tableau 17). Il s'agit là d'un jugement subjectif de la part du coordonnateur, mais il peut être utile dans l'élaboration d'un programme d'information et de sensibilisation. Dans 0,1 pour 100 seulement des demandes, les coordonnateurs n'ont pas été en mesure de se faire une opinion et de fournir ce renseignement. Cependant, ce pourcentage ne comprend pas les renseignements du ministre du Revenu qui, en 1991, a reçu le nombre de demandes le plus élevé. Le ministère du Revenu ne prend pas note de la catégorie d'auteur de demande. Il faut donc faire preuve de circonspection lorsque l'on interprète ces statistiques. Dans les cas où les renseignements ont été fournis, il s'est agi en grande partie de particuliers qui ont été les auteurs de demandes. La quasi-totalité des demandes de renseignements personnels (97,4 pour 100) ont été présentées par des particuliers, et 47,4 pour 100 des demandes de documents généraux à propos desquelles on a pu déterminer la catégorie ont été présentées par des particuliers.

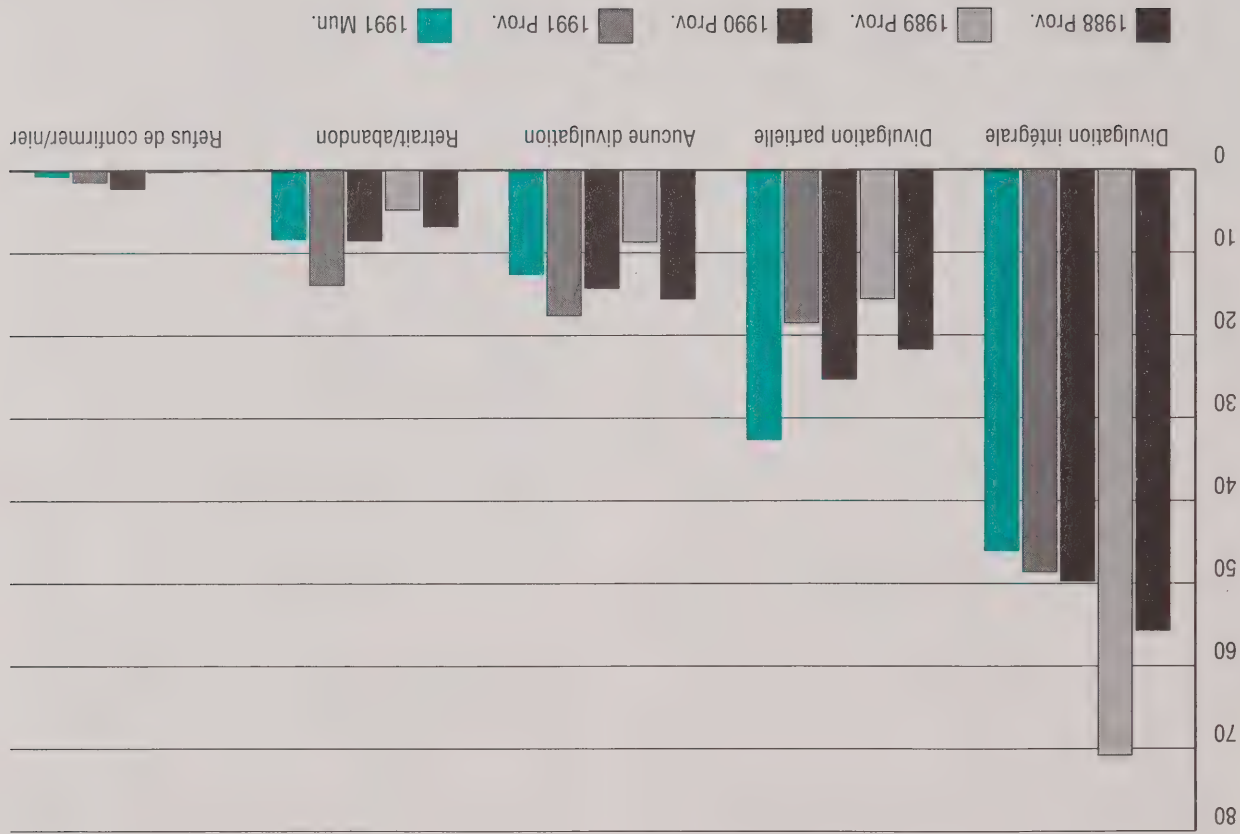


Figure 2 Règlement des demandes – Provinciales & Municipales

Pour toutes les années ayant
fait l'objet d'un rapport les
frs de reproduction
demeurent le motif le plus
fréquemment invoqué pour
recourir des frs.

Règlement des demandes

Dans la majorité des cas (47,2 pour 100 des demandes de documents généraux, 53,8 pour 100 des demandes de renseignements personnels, 48,6 pour 100 de toutes les demandes) tous les renseignements demandés ont été divulgués (tableau 12 et figure 2 à la page suivante). Dans une autre catégorie représentant 18,5 pour 100 de toutes les demandes, au moins une partie des renseignements

demandés ont été divulgués. Dans une autre catégorie représentant 17,6 pour 100 des demandes, on n'a rien divulgué, et dans 1,4 pour 100 des demandes seulement, les institutions ont refusé de confirmer ou de nier l'existence de documents. Quand les renseignements ont été refusés, dans le cas des documents généraux (627) et des renseignements personnels (285), on a très fréquemment invoqué des raisons de protection de la vie privée (article 21 et article 49 respectivement de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. L'exception la plus fréquemment invoquée en second lieu pour les documents généraux (249) et les renseignements personnels (92) l'a été pour des raisons d'exécution de la loi, article 14 de la loi.

Demandes de rectification

Par rapport aux trois dernières années, c'est en 1991 que l'on a reçu le nombre le plus faible de demandes de rectification dans le cadre de la loi provinciale (11). Près de la moitié des demandes de rectification en 1991 ont été refusées (6 sur 11), ce qui a abouti à deux déclarations de désaccord qui ont été annexées au document (tableau 14).

Estimations des frais

Dans le cadre de leur rapport au commissaire, les ministères et organismes provinciaux fournissent aussi des renseignements sur la perception et l'exemption des frais au cours de l'étude des demandes. En 1991, il y a eu perception de frais relativement à 1 298 demandes de documents généraux et à une demande de renseignements personnels (tableau 15a). En tout, les ministères et organismes provinciaux ont établi des estimations de frais pour 1 851 demandes. Sur ce nombre, 546 ont bénéficié d'une exemption totale des frais, et 6 d'une exemption au moins partielle. L'exemption des frais a plus de chance d'avoir lieu pour les demandes de renseignements personnels que pour les demandes de documents généraux (98,8 pour 100 contre 26,4 pour 100 respectivement) (tableau 15a).

En ce qui concerne les demandes de documents généraux, la perception totale des frais s'est élevée à 81 637,53 \$ et à 42,85 \$ dans le cas des demandes de renseignements personnels (tableau 15b). Pour les demandes de documents généraux et de renseignements personnels qui ont donné lieu à la perception de frais, la moyenne des frais perçus a été de 62,61 \$ et 42,85 \$ respectivement. En tout, le montant total exempté pour les deux catégories de demandes s'est élevé à 9 907,50 \$ (tableau 15b).

Motifs de la perception des frais

Le motif le plus fréquent pour justifier la perception des frais est la nécessité de recouvrer les frais de reproduction (38,9 pour 100 de tous les motifs). Ensuite, les deux motifs les

Quand les renseignements ont été refusés, dans le cas des documents généraux ... on a très fréquemment invoqué des raisons de protection de la vie privée...

près de la moitié (219) en 1991. Par contraste, le nombre de demandes reçues par le ministère de la Santé a chuté à 284 au cours des trois premières années de 351 en 1988 et 373 en 1989. Cependant, en 1991, le nombre de demandes reçues par le ministère de la Santé a atteint le chiffre le plus élevé (441) en quatre ans.

Parmi les organismes provinciaux, les Archives publiques de l'Ontario ont reçu le plus de demandes (162), puis la Régie des alcools de l'Ontario (125) et Ontario Hydro (81). Bien que les demandes faites à ces trois organismes provinciaux représentaient environ 62 pour 100 des demandes présentées aux organismes provinciaux, elles compartaient pour un peu plus de 9 pour 100 de toutes les demandes. Ces trois organismes ont reçu également le nombre le plus élevé de demandes en 1988, 1989 et 1990. Cependant, le nombre des demandes reçues par la Commission des accidents du travail a baissé considérablement en 1991 puisqu'elles n'étaient que de 16 contre 264 en 1988, 1256 en 1989 et 377 en 1990 (tableau 19a).

Délai d'exécution des demandes

Le temps nécessaire pour exécuter les demandes est indiqué au tableau 11. Parmi les demandes de documents généraux, 67,7 pour 100 ont été exécutées dans les 30 jours, et 80,7 pour 100 des demandes de renseignements personnels ont été exécutées dans les 30 jours. Seulement 2,4 pour 100 de toutes les demandes ont nécessité 121 jours ou plus pour l'exécution. Comparé à 1988 et 1989, en 1990 et 1991, il y a eu une légère diminution du pourcentage des demandes de documents généraux exécutées dans les 30 jours. Comparé à 1988 et 1989, il y a eu une légère diminution en 1990, et en 1991 il y a eu une très légère augmentation du pourcentage de demandes de renseignements personnels exécutées dans les 30 jours.

changement dans le nombre de documents généraux signalé par un seul et même ministère, celui du Revenu (tableaux 17 et 18). En effet, au lieu de 170 demandes de documents généraux en 1988, le ministère du Revenu déclare avoir reçu en 1989, 3 044 demandes de documents généraux (total de l'année figurant au tableau 19a). En 1990, ce chiffre a chuté très sensiblement à 782. En 1991, le nombre de demandes de documents généraux signalé par le ministère du Revenu a pratiquement doublé par rapport à 1990. En outre, le nombre de demandes de renseignements personnels reçues par le ministère du Revenu en 1988 est tombé de 616 à 88 en 1989. En 1990 et en 1991, le nombre de demandes de renseignements personnels reçues est passé à 165 et 108 respectivement.

La plupart des demandes présentées en 1991, y compris les reports des années précédentes, l'ont été à des ministères. Le plus grand nombre de demandes a été déclaré par le ministère du Revenu (1 515), suivi par le ministère des Services correctionnels (883), le ministère du Travail (539) et le ministère des Services sociaux et communautaires (532). Ces quatre ministères représentaient un peu plus de 57 pour 100 des demandes reçues par les ministères et un peu plus de 49 pour 100 de toutes les demandes. Les deux premiers ministères énumérés ci-dessus ont reçu également le nombre le plus élevé de demandes en 1988, 1989 et 1990 (tableau 19a). Cependant, le nombre de demandes reçues par le ministère du Travail a augmenté considérablement au cours des quatre dernières années, passant de 122 en 1988, à 214 en 1989, 392 en 1990, et 539 en 1991. Le nombre de demandes reçues par le ministère des Services gouvernementaux a augmenté au cours des trois premières années, passant de 104 en 1988, à 164 en 1989 et 414 en 1990. Par rapport à 1990, le nombre de demandes reçues par le ministère des Services gouvernementaux est tombé de

Conformité aux lois

MINISTÈRES ET ORGANISMES PROVINCIAUX

[En 1991] les institutions
provinciales ont reçu 7 069
demandes en vertu de la loi...

Chaque année, les divers ministères et organismes

provinciaux remettent au commissaire un rapport indiquant les demandes de documents généraux, de renseignements personnels et de rectification qu'ils ont reçues, ainsi que les mesures prises pour répondre à ces demandes.

En 1991, le Bureau du commissaire a reçu 308 rapports émanant d'institutions provinciales. Une fois reçus, ces rapports ont fait l'objet d'une vérification pour voir s'il y avait des incohérences internes, auquel cas, celles-ci ont été corrigées. Toutefois, certaines incohérences ne se sont manifestées qu'une fois que les données ont été rassemblées et préparées sous forme de tableau. Chaque fois que cela a été possible, les incohérences ont été résolues, mais par suite des diverses interprétations possibles dans le calcul, il se peut que certaines incohérences demeurent. Si une incohérence ne peut être résolue, on suppose que les chiffres fournis par l'institution sont exacts. En raison des problèmes posés par la compilation des demandes, le ministre des Services correctionnels ne pouvait fournir que les chiffres de 1991 pour le tableau 19a et ceux-ci ont été calculés manuellement. Par conséquent, les données qui sont fournies dans tous les autres tableaux, se rapportant aux demandes provinciales, n'englobent pas le ministère des Services correctionnels.

En tout, les institutions provinciales ont reçu 7 069 demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Sur ces demandes, 5546 avaient trait aux documents généraux, 1510 aux renseignements personnels, et 13 aux rectifications (tableau 10). Comme l'indiquent les rapports fournis par les institu-

tions provinciales, la vaste majorité des demandes ont fait l'objet d'une réponse au cours de 1991, et seule une petite partie a été reportée en 1992. Parmi les demandes de documents généraux, 5254 ont été exécutées et 657 ont été reportées. Parmi les demandes de renseignements personnels, 1438 ont été exécutées, et 157 ont été reportées. Parmi les demandes de rectification, 11 ont été exécutées, et 2 seulement ont été reportées (tableau 10).

Le pourcentage global des demandes exécutées, soit 94,8 pour 100 en 1991 et 1990, se compare très favorablement au taux de 89 pour 100 réalisé en 1988, et 98,7 pour 100 réalisé en 1989 (tableau 18). Comme les données fluctuent d'une année à l'autre, il y aura des augmentations et des diminutions de chiffres qui sont le simple effet du hasard. La comparaison entre quatre années consécutives risque d'être trompeuse et d'aboutir à des conclusions erronées. Ceci est particulièrement vrai si ces quatre années sont le début d'un nouveau processus alors que bien des activités et procédures sont encore en pleine évolution. C'est seulement après un certain nombre d'années de «croisière» que les tendances commencent à émerger et qu'il devient possible de faire des prévisions.

En 1991, le nombre de demandes de documents généraux a été trois fois supérieur à celui des demandes de renseignements personnels. En 1990, il y avait un peu plus de demandes de documents généraux que de renseignements personnels. En 1989, le nombre de demandes de documents généraux était près de deux fois celui des demandes de renseignements personnels. L'augmentation du nombre de demandes reçues pour les documents généraux par rapport aux demandes de renseignements personnels en 1991 et 1989 représente un changement par rapport au nombre quasi identique entre les deux sortes de demandes en 1988. Dans une large mesure, la différence peut s'expliquer par un

Catégories d'auteurs de demandes (appels actifs)¹

Tableau 9

	1988	1989	1990	1991	Total	
					N°	%
Particuliers	226	240	466	334	1266	68,5
Entreprises	21	25	63	26	135	7,3
Recherchistes	48	34	22	10	114	6,2
Médias	19	34	20	17	90	4,9
Mandataires	18	41	58	54	171	9,2
Autres	18	19	19	17	73	3,9
Total	350	393	648	458	1849	100,0

¹ Comme l'auteur de la demande dans toutes les demandes de renseignements personnels et de rectification est le particulier ou un mandataire autorisé, tous ces auteurs de demandes sont classés parmi les particuliers.

Les statistiques municipales figurent en vert.

Appels résolus au stade de l'enquête

Tableau 8

	1988	1989	1990	1991	Total
					N°
					%

Ordonnances					
Confirmation de la décision de la	63	52	18	47	180
personne responsable					6
Confirmation en partie de la	5	27	33	17	82
décision de la personne					0
responsable					
Infirmité de la décision de la	11	36	16	13	76
personne responsable					0
Autres	0	0	7	2	9
Total des appels par ordonnance	79	115	74	79	347
					6
					80,0
					100,0
Autres					
Retraits	6	6	2	24	38
					0
Règlements	8	34	6	1	49
					0
Total des autres appels	14	40	8	25	87
					0
					20,0
					100,0
Total général des appels résolus au stade de l'enquête					
	93	155	82	104	434
					6
					100,0

Les statistiques municipales figurent en vert.

Tableau 6 Total d'appels résolus

	1988	1989	1990	1991	Total	N°	%
Stade de la médiation	105	207	386	333	1031	173	70,4
Stade de l'enquête	93	155	82	104	434	6	29,6
Total	198	362	468	437	1465	179	100,0

Les statistiques municipales figurent en vert.

Tableau 7 Appels résolus au stade de la médiation

	1988	1989	1990	1991	Total	N°	%
Règlements	87	180	183	209	659	138	63,9
Pas de recours en révision	7	0	2	1	10	2	1,0
Retraits	10	21	195	110	336	31	32,6
Abandons	1	6	6	13	26	2	2,5
Total	105	207	386	333	1031	173	100,0

Les statistiques municipales figurent en vert.

Types d'appels des décisions (appels actifs)¹

Tableau 5

	1988	1989	1990	1991
Refus d'accès en partie	111	127	141	163
Refus d'accès en totalité	87	130	218	138
Documents inexistant	76	46	45	52
Frais/estimation des frais	44	19	37	17
Renseignements de tiers	15	13	41	18
Prorogations	10	28	21	13
Modes d'accès	8	0	5	6
Refus de confirmer/nier	6	6	8	11
Refus de rectification(s)	5	10	1	1
Autres	17	38	143	50
Total	379	417	660	469*

* Le total inclut deux demandes de rectification.

¹ Le total des décisions ayant fait l'objet d'un appel dépasse le total des appels interjetés du fait que certains appels se rapportaient à plus d'une décision. Les statistiques ci-dessus reflètent le nombre de fois que chaque type de décision a fait l'objet d'un appel.

Les statistiques municipales figurent en vert.

Tableau 4 Types d'appels

	1988		1989		1990		1991	
	Règus	Règles	Règus	Règles	Règus	Règles	Règus	Règles
Documents généraux	259	143	298	273	512	375	307	318
Renseignements personnels	86	53	85	80	127	91	149	76
Rectifications	5	2	10	9	9	2	2	0
Total	350	198	393	362	648	468	458	394
							437	179

Les statistiques municipales figurent en vert.

Tableau 34 Réglement des appels – 1991

	Appel de l'auteur de la demande			Appel d'un tiers			Total		
	N°	%		N°	%		N°	%	
Stade de la médiation									
Règlements	190	35,5	126	63,3	19	52,8	92,3	209	62,8
Pas de recours en révision	1	0,2	1,0	0	0	0	0	1	0,3
Retraits ¹	94	62,1	34,7	16	44,4	7,7	31	33,0	17,9
Abandon	12	2,2	1,0	1	2,8	0	2	3,9	1,1
Total au stade de la médiation	297	100,0	160	100,0	36	100,0	173	100,0	100,0

Stade de l'enquête

Ordonnances

Confirmation de la décision de la personne responsable	45	6	60,0	100,0	2	0	50,0	0	47	6	59,5	100,0
Confirmation en partie de la décision de la personne responsable	17	0	22,6	0	0	0	0	0	17	0	21,5	0
Infirmité de la décision de la personne responsable	11	0	14,7	0	2	0	50,0	0	13	0	16,5	0
Autres	2	0	2,7	0	0	0	0	0	2	0	2,5	0
Total des appels par ordonnance	75	6	100,0	100,0	4	0	100,0	0	79	6	100,0	100,0
Autres												
Retraits	23	0	95,8	0	1	0	100,0	0	24	0	96,0	0
Règlements	1	0	4,2	0	0	0	0	0	1	0	4,0	0
Total des autres appels	24	0	100,0	0	1	0	100,0	0	25	0	100,0	0
Total des appels avec enquête	99	6			5	0			104	6		
Total général des règlements	396	166			41	13			437	179		

1 239 appels provinciaux et 39 appels municipaux inactifs ont été retirés.

Les statistiques municipales figurent en vert.

Tableau 2 Types d'appels des décisions¹ – 1991

	Documents généraux		Renseignements personnels		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Refus d'accès en partie	101	78	61	16	162	32,6
Refus d'accès en totalité	107	94	31	35	138	23,7
Documents inexistant	26	1	26	2	52	18,7
Frais/estimations des frais	16	0	1	1	17	6,0
Renseignements de tiers	14	17	4	4	18	5,3
Prorogations	9	7	4	0	13	2,8
Mode d'accès	3	2	3	1	6	1,3
Refus de confirmer/nier	8	22	3	2	11	2,3
Refus de rectification(s)	0	65	0	9	0	0,2
Autres	24	33	26	7	50	10,1
Total	308	319	159	77	467	100,0

¹ Le total des décisions ayant fait l'objet d'un appel dépasse le total des appels interjetés du fait que certains appels se rapportaient à plus d'une décision. Les statistiques ci-dessus reflètent le nombre de fois que chaque type de décision a fait l'objet d'un appel.

Les statistiques municipales figurent en vert.

Appels reçus (applicables à l'information municipale)¹

Tableau 1b

1991 ¹	
Administration	3
Associations	0
Comités	0
Commissions de transport	9
Commissions de police	100
Commissions des routes de banlieux	0
Commissions hydroélectriques	5
Commissions locales des services publics	0
Conseils	0
Conseils d'aménagement	0
Conseils de bibliothèques publiques	2
Conseils de l'éducation	42
Conseils de santé	4
Directions générales	0
Fondations	0
Municipalités	221
Régies des routes locales	0
Services publics	1
Sociétés sans but lucratif	0
Tribunaux	0
Autres	7
Total	394

¹ 83 appels inactifs supplémentaires ont été reçus en 1991.

	1988	1989	1990 ¹	1991 ²	Total des appels
<i>Transports</i>					
Total	12	4	9	15	40
<i>Travail</i>					
Commission de l'équité salariale	0	0	2	0	2
Commission de règlement des griefs des employés de la Couronne	0	0	0	2	2
Commission des accidents du travail	11	19	10	9	49
Commission des relations de travail de l'Ontario	2	2	2	3	9
Tribunal d'appel des accidents du travail	0	1	1	0	2
Total	40	36	22	17	115
<i>Tresor et Économie</i>					
2	2	8	21	5	6
Société ontarienne du stade limitée	2	25	9	5	41
Total	4	33	30	10	77
Total des appels reçus	350	393	648	458	1849

¹ On ne peut comparer le nombre d'appels reçus en 1990 au nombre d'appels reçus les autres années. Les chiffres de 1990 comprennent les appels qui auraient été désignés comme inactifs dans le cadre de la politique adoptée en 1991.

² 741 appels inactifs supplémentaires ont été reçus en 1991.

1988	1989	1990 ¹	1991 ²	Total des appels
0	7	5	8	Logement
Total	21	16	39	98
6	3	56	18	Revenu
Total	6	56	18	83
4	11	7	16	Richesses naturelles
Total	4	7	16	38
45	42	64	55	Santé
0	0	0	1	CRS d'Ottawa-Carleton
0	0	0	1	CRS de la communauté urbaine de Toronto
0	1	0	0	Total
0	1	0	0	Secrétariat des ress. hum.
59	32	55	48	Services correctionnels
Total	59	32	48	194
1	38	174	13	Services gouvernementaux
Total	1	174	13	226
25	23	47	22	Services sociaux et communautaires
0	1	0	0	Comm. de révision de l'aide sociale
0	1	0	0	Commission de révision des services à l'enfance et à la famille
25	25	47	22	Total
29	23	48	37	Solliciteur général
2	3	0	4	Tourisme et Loisirs
0	4	0	2	Société des loteries de l'Ontario
2	7	0	6	Total
15				

	1988	1989	1990 ¹	1991 ²	Total des appels
<i>Condition féminine</i>	Total	0	2	0	2
<i>Conseil de gestion du gouvern.</i>	Total	2	2	2	4
<i>Consommation et Commerce</i>	11	13	14	36	74
<i>Régie des alcools de l'Ontario</i>	2	1	2	2	7
<i>Total</i>	13	14	16	38	81
<i>Culture et Communications</i>	1	7	5	2	15
<i>Archives publiques de l'Ontario</i>	6	1	1	3	11
<i>Fondation du patrimoine de l'Ontario</i>	0	8	0	0	8
<i>Total</i>	7	16	6	5	34
<i>Développement du Nord et Mines</i>	0	0	0	0	0
<i>Commission de transport Ontario</i>	0	1	0	1	2
<i>Northland</i>					
<i>Total</i>	0	1	0	1	2
<i>Education</i>	Total	8	3	7	23
<i>Energie</i>	0	1	0	7	8
<i>Ontario Hydro</i>	8	5	4	5	22
<i>Total</i>	8	6	4	12	30
<i>Environnement</i>	13	4	20	32	69
<i>Société ont. de gestion des déchets</i>	2	0	0	0	2
<i>Total</i>	15	4	20	32	71
<i>Formation professionnelle</i>	Total	5	3	3	12
<i>Industrie, Commerce et Techn.</i>	Total	11	5	2	18
<i>Institutions financières</i>	8	13	12	15	48
<i>Comm. des valeurs mobilières de l'Ont.</i>	0	0	0	1	1
<i>Total</i>	8	13	12	16	49

Appels reçus (applicables à l'information provinciale)

Tableau 1A				
Appels reçus (applicables à l'information provinciale)				
Affaires civiles	1988	1989	1990 ¹	1991 ²
Comm. ont. des droits de la personne	3	14	10	8
Total	3	14	10	8
Affaires intergouvernementales	0	0	0	1
Total	0	0	0	1
Affaires municipales	3	4	6	3
Total	3	4	6	3
Agriculture et Alimentation	17	3	2	9
Total	17	3	2	9
Bureau du Conseil des ministres	1	5	4	4
Collèges et Universités	1	2	2	6
Collège Algonquin – Nepean	0	0	4	0
Collège Canadore – North Bay	0	0	1	0
Collège Fanshawe – London	0	0	2	1
Collège George Brown – Toronto	0	0	2	1
Collège Georgian – Barrie	0	0	0	2
Collège Humber – Etobicoke	0	1	2	0
Collège Mohawk – Hamilton	0	0	1	1
Collège Northern – South Porcupine	0	1	0	1
Collège St-Clair – Windsor	0	1	0	0
Collège Sault – Sault Ste. Marie	0	0	0	2
Collège Seneca – North York	0	1	1	0
Collège Sheridan – Oakville	0	12	0	0
Collège Sir Sandford Fleming – Peterborough	0	1	0	0
Total	1	19	15	14
	49			

En 1991, un tribunal de l'Ontario (division générale) (Cour divisionnaire) a entendu une demande de recours en révision d'une ordonnance émise par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. La décision de l'ordonnance 149 (appel no 890108), en date du 22 février 1990, a fait l'objet d'une demande. Dans l'ordonnance 149, l'ancien commissaire Linden a décidé que les noms des particuliers qui appuyaient un centre de santé communautaire de femmes entraient dans la définition de renseignements personnels au sens du paragraphe 2 (1) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et que la publication de ces noms serait une atteinte injustifiée à leur vie privée. La Cour divisionnaire a entendu cette cause le 23 octobre 1991 et a rejeté la demande, déclarant en partie:

Dans cette cause, les particuliers nommés appuient

l'établissement du centre hospitalier ou de santé susmentionné. Comme les documents de la proposition font ressortir leur appui à cette clinique, la divulgation de leur nom «risque de révéler d'autres renseignements personnels au sujet des particuliers» en vertu de l'alinéa h) de la définition de renseignements personnels qui se trouve dans la loi. Ces documents, en d'autres termes, font ressortir leurs «opinions ou points de vue personnels» au sens de l'alinéa c) de cette définition. C'est la base de la décision du commissaire. Cette interprétation de la loi à notre sens est une interprétation et une déduction qui peut être considérée comme justifiée. L'interprétation est telle que nous ne devrions pas intervenir.

Les raisons du jugement de la Cour divisionnaire sont rapportées dans Right to Life Association of Toronto and Area v. Metropolitan Toronto District Health Council (1992) 86 D.L.R. (4th) 441.

À la fin de 1991, il y avait cinq demandes de recours en révision en cours. Il s'agit des demandes de recours en révision des ordonnances suivantes:

- Ordonnance 162 (appel no 880186), en date du 24 avril 1990
- Ordonnance 215 (appel no 900199), en date du 28 janvier 1991
- Ordonnance 216 (appel no 900187), en date du 28 janvier 1991
- Ordonnance 237 (appel no 900066), en date du 6 août 1991
- Ordonnance 239 (appel no 890187), en date du 5 septembre 1991

Types d'appel

En tout, 396 décisions ont fait l'objet d'un appel (tableau 2). Sur ce nombre, 300 (75,8 pour 100) avaient trait à une décision finale de l'institution. Les décisions finales comprennent le refus de l'accès au document en tout ou en partie, le refus de rectifier un document, le refus de confirmer ou de nier l'existence d'un document ou une décision de la part de l'institution indiquant qu'un document n'a jamais existé. La plupart des appels interjetés étaient en réponse à la décision de la personne responsable de refuser l'accès au document en tout (23,7 pour 100) ou en partie (32,6 pour 100). Cependant, un pourcentage élevé (74, soit 18,7 pour 100) était en réponse à la décision de la part de l'institution indiquant qu'un document n'a jamais existé.

Parmi les autres décisions ayant fait l'objet d'un appel, 52 (13,1 pour 100) avaient trait à une décision préliminaire prise par l'institution avant une décision se rapportant à la publication de l'information. Les décisions préliminaires concernent les estimations et la perception de frais, les prorogations de délai et la divulgation possible de renseignements à des tiers. Le reste des décisions ayant fait l'objet d'un appel, soit 44 (11,1 pour 100) n'entraient dans aucune des catégories susmentionnées.

Institutions particulières

On donne au tableau 1b les catégories d'institutions en cause dans les appels municipaux. La majorité des appels reçus en 1991 avaient trait aux municipalités (221, soit 56,1 pour 100). Les conseils de services de police venaient au deuxième rang (100, soit 25,4 pour 100), suivis des conseils de l'éducation (42, soit 10,6 pour 100), des commissions de

Règlement des appels

En 1991, le Bureau du commissaire a émis des ordonnances pour six (3,4 pour 100) appels municipaux sur 179 appels résolus (tableau 3). Sur les 173 autres appels résolus, 138 (77,1 pour 100) ont été réglés, 31 (17,3 pour 100) ont été retirés, 2 (1,1 pour 100) ont été abandonnés, et 2 (1,1 pour 100) ont été considérés comme ne relevant pas de la compétence du Bureau du commissaire.

Règlements par ordonnance

La décision prise par la personne responsable a été entérinée dans la totalité des six appels municipaux qui ont été résolus en 1991 par une ordonnance (tableau 3).

Catégories d'appelants

Sur les 394 appels municipaux actifs au cours de 1991, 259 (65,7 pour 100) ont été interjetés par des particuliers (tableau 9). Un pourcentage moins élevé d'appels ont été soumis par des mandataires (16,8 pour 100), par les médias (6,9 pour 100) et par des représentants d'entreprise (2,8 pour 100). Les autres appelants, soit 7,8 pour 100, n'entraient dans aucune des catégories susmentionnées.

En 1991, le commissaire a
reçu 394 appels actifs en vertu
de la Loi sur l'accès à
l'information municipale

l'interprétation de ces chiffres.

Sur les 458 appels provinciaux actifs au cours de 1991, 334 (72,9 pour 100) ont été interjetés par des particuliers (tableau 9). Un pourcentage moins élevé d'appels ont été reçus de mandataires (11,8 pour 100), de représentants d'entreprise (5,7 pour 100), des médias (3,7 pour 100) et de chercheurs (2,2 pour 100); 3,7 pour 100 des appelants ne tombaient dans aucune des catégories susmentionnées.

Ces pourcentages sont demeurés relativement constants au cours des quatre dernières années, cependant le pourcentage d'appelants qui sont des particuliers étaient légèrement plus élevé en 1990 et en 1991 qu'au cours des deux années précédentes (64,6 pour 100 en 1988, 61,1 pour 100 en 1989, 71,9 pour 100 en 1990, et 72,9 pour 100 en 1991. En outre, par rapport à l'année précédente, il y a eu un nombre plus élevé d'appelants qui étaient des mandataires (11,8 pour 100 en 1991 contre 3,1 pour 100 en 1990).

APPELS MUNICIPAUX

En 1991, le commissaire a reçu 394 appels actifs en vertu de la Loi sur l'accès à l'information municipale (tableau 4). Sur ces appels, 318 (80,7 pour 100) avaient trait à des demandes de documents généraux, et 76 (19,3 pour 100) avaient trait à des demandes de renseignements personnels.

Au cours de 1991, 179 appels municipaux ont été résolus. Sur ces appels, 139 (77,7 pour 100) avaient trait à des demandes de documents généraux et 40 (22,3 pour 100) avaient trait à des demandes de renseignements personnels.

Quatre-vingt-trois autres appels municipaux ont été reçus et placés sur la liste des appels inactifs en 1991. Trente-neuf d'entre eux ont été retirés avant de devenir actifs. (Voir la section sur les appels provinciaux pour une explication du terme inactif à la page 18.)

ordonnance ne tombent dans aucune de ces catégories.

Lorsque l'on compare le pourcentage des ordonnances qui tombaient dans l'une des trois catégories ci-dessus au cours des années (tableau 8), on constate une augmentation considérable du pourcentage des ordonnances où la décision de la personne responsable a été entérinée en 1991 (59,5 pour 100) par comparaison avec l'année précédente (24,3 pour 100). Ce pourcentage avait baissé par rapport aux trois années qui avaient suivi l'entrée en vigueur de la loi (79,7 pour 100 en 1988, 45,2 pour 100 en 1989, et 24,3 pour 100 en 1990). Le pourcentage d'ordonnances où la décision de la personne responsable a été entérinée en partie a baissé de 44,6 pour 100 en 1990 à 21,5 pour 100 en 1991. Ce pourcentage avait augmenté par rapport aux trois années précédentes (6,3 pour 100 en 1988, 23,5 pour 100 en 1989, et 44,6 pour 100 en 1990). Le pourcentage d'ordonnances où la décision de la personne responsable n'a pas été entérinée a baissé légèrement en 1990 et en 1991 (13,9 pour 100 en 1988, 31,3 pour 100 en 1989, 21,6 pour 100 en 1990, et 16,5 pour 100 en 1991).

En 1991, le Bureau du commissaire a rendu en tout 50 ordonnances contre 36 ordonnances en 1988, 102 en 1989, et 72 en 1990. Le nombre d'appels résolus par une ordonnance dépasse le nombre d'ordonnances rendues chaque année parce que dans certains cas une ordonnance règle plus d'un appel.

Catégories d'appelants

Quoique la loi n'exige pas des appelants qu'ils fournissent des renseignements sur eux-mêmes lorsqu'ils interjettent appel, le personnel du Bureau du commissaire s'efforce de déterminer les diverses catégories d'appelant. Comme cette détermination est subjective, il faut user de prudence dans

Le Bureau du commissaire a
pour objectif de régler le plus
grand nombre d'appels par
voie de médiation

Le ministère des Services correctionnels s'est classé au deuxième rang en 1991 (48) et au premier rang en 1988 (59).

Règlement des appels

Le Bureau du commissaire a pour objectif de régler le plus grand nombre d'appels par voie de médiation. À mesure qu'augmente le nombre d'ordonnances couvrant une gamme plus large de questions, il devrait être possible de citer les interprétations de la loi contenues dans les ordonnances pour régler un plus grand nombre d'appels par la médiation.

En 1991, parmi les 437 appels résolus au cours de l'année (tableau 3), 79 ont été réglés par une ordonnance (18,1 pour 100). Parmi les 358 autres appels résolus, 210 (48,1 pour 100) ont été réglés, 134 (30,7 pour 100) ont été retirés, 13 (2,9 pour 100) ont été abandonnés, et 1 (0,2 pour 100) a été considéré comme ne relevant pas de la compétence du Bureau du commissaire.

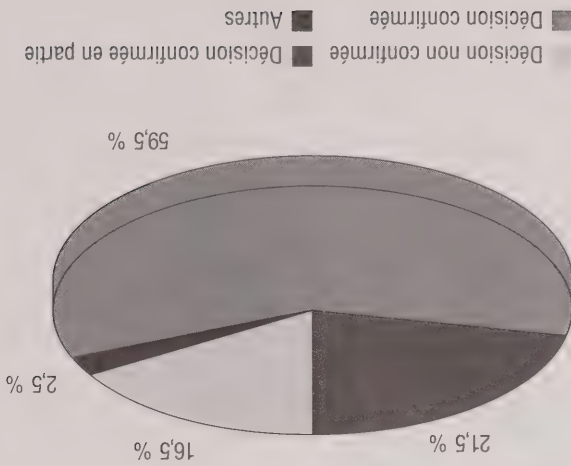
Le pourcentage d'appels résolus au moyen d'une ordonnance était légèrement en hausse en 1991 par rapport à 1990, mais était considérablement en baisse par rapport aux années précédentes (39,9 pour 100 en 1988, 31,8 pour 100 en 1989, 15,8 pour 100 en 1990, et 18,1 pour 100 en 1991) (tableau 8). Le pourcentage d'appels résolus par un règlement est demeuré élevé pendant toutes les années, bien qu'il ait été plus faible en 1990 qu'au cours des autres années (48 pour 100 en 1988, 59,1 pour 100 en 1989, 40,4 pour 100 en 1990, et 48,1 pour 100 en 1991). Le pourcentage d'appels qui ont été retirés a diminué quelque peu en 1991 par rapport à 1990, mais il était plus élevé qu'au cours des deux premières années où la loi était en vigueur (8,1 pour 100 en 1988, 7,5 pour 100 en 1989, 42,1 pour 100 en 1990, et 30,7 pour 100 en 1991) (tableaux 7 et 8). Le

Règlements par ordonnance

nombre d'appels au stade de la médiation.

pourcentage élevé d'appels résolus par d'autres moyens qu'une ordonnance révèle que le bureau du commissaire a atteint son objectif actuel qui est de résoudre un plus grand

Figure 1 Décision résolue par ordonnance – Provinciale



Il y a eu une augmentation
constante du nombre d'appels
en cours et classés ... depuis
l'entrée en vigueur de la loi.

ni l'une ni l'autre des catégories susmentionnées.

Le pourcentage de chaque type d'appel demeure à peu près le même depuis l'entrée en vigueur de la loi il y a quatre ans (tableau 5). Cependant le pourcentage d'appels ayant trait à une décision de refuser l'accès à une partie d'un document a augmenté au cours de 1991 (34,8 pour 100 contre 29,3 pour 100 en 1988, 30,5 pour 100 en 1989, et 21,4 pour 100 en 1990. La proportion des appels ayant trait à une décision de refuser l'accès à la totalité des renseignements a accusé une légère diminution au cours de 1991 (29,5 pour 100) par rapport à l'année précédente (33 pour 100). La proportion d'appels ayant trait à une décision de refuser l'accès à la totalité des renseignements avait accusé une augmentation au cours des trois premières années d'application de la loi (23 pour 100 en 1988, 31,2 pour 100 en 1989, et 33 pour 100 en 1990).

Institutions particulières

La majorité des appels interjetés en 1991 visaient des ministères (408, soit 89 pour 100) par opposition aux organismes (50, soit 10,9 pour 100) (tableau 1a). Le ministère de la Santé a été visé par le plus grand nombre d'appels (55), le ministère des Services correctionnels s'est classé au deuxième rang (48), et il est suivi du ministère du Procureur général (39), du ministère du Solliciteur général (37) et du ministère de la Consommation et du Commerce (36). Parmi les organismes qui reçoivent le plus grand nombre d'appels, citons la Commission des accidents du travail (9), la Commission des droits de la personne (8), la Stadium Corporation (5) et Ontario Hydro (5).

En 1991, le ministère de la Santé a reçu le plus grand nombre d'appels (55), comme ce fut le cas en 1990 (64), et en 1989 (42), et il se classait au deuxième rang en 1988 (45).

Le total des 458 appels reçus en 1991 se compare aux 350 reçus en 1988, 393 reçus en 1989, et 648 reçus en 1990 (tableau 4). De même, les 437 appels classés se comparent à 198 classés en 1988, 362 classés en 1989, et 468 classés en 1990. (Il faut noter que la comparaison entre les chiffres de 1990 et de 1991 peut être trompeuse, car le chiffre de 1990 contient un certain nombre d'appels qui seraient considérés comme inactifs dans le cadre de la nouvelle politique.) Il y a eu une augmentation constante du nombre d'appels en cours et classés au cours des quatre ans depuis l'entrée en vigueur de la loi ayant trait à la province.

Types d'appel

Certains des 458 appels reçus en 1991 visaient plusieurs décisions par une institution quelconque. Au total, 467 décisions ont donné lieu à un appel (tableau 2). Sur ce nombre, 367 (77,8 pour 100) portaient sur la décision définitive de l'institution, soit que celle-ci ait refusé l'accès au document en totalité ou en partie, soit qu'elle ait refusé d'apporter une rectification au document, soit qu'elle ait refusé de confirmer ou de nier l'existence d'un document ou qu'elle ait soutenu que le document n'existait plus. La plupart des appels étaient une réaction à la décision de la personne responsable de refuser l'accès à la totalité du document (29,6 pour 100) ou à une partie du document (34,7 pour 100).

Quant aux autres appels, 48 (10,3 pour 100) ont trait à une décision préliminaire par l'institution avant de rendre une décision définitive concernant la divulgation des renseignements. Les décisions préliminaires portent sur l'estimation et la perception des frais, les délais de protogation et la divulgation éventuelle de renseignements sur des tiers. Les autres 56 appels (12 pour 100) ne tombent dans

Est-ce que les lois fonctionnent bien?

Analyse des appels

APPELS PROVINCIAUX

Au cours de 1991, le Bureau du commissaire a inauguré une nouvelle politique qui touche les particuliers qui déposent un grand nombre d'appels. La politique limite le nombre d'appels «actifs» à un moment en particulier pour que le Bureau du commissaire fournisse un niveau suffisant de services à tous les appelants. Les appels qui restent sont considérés comme étant «inactifs». Au cours de 1991, 741 appels ont été considérés comme inactifs. Sur ces appels inactifs, 239 ont été retirés avant de devenir actifs. Les appels inactifs ne font pas partie des statistiques tant qu'ils ne deviennent pas actifs.

En 1991, le commissaire a reçu 458 appels actifs en vertu de la loi ayant trait à la province (tableau 4). Sur ces appels, 307 (67 pour 100) avaient trait à des demandes touchant les documents généraux, 149 (32,5 pour 100) avaient trait à des demandes de renseignements personnels et deux (0,4 pour 100) avaient trait à des demandes de rectification.

Sur ces appels, 322 (73,7 pour 100) avaient trait à des demandes de documents généraux, 113 (25,9 pour 100) avaient trait à des demandes de renseignements personnels, et deux (0,5 pour 100) avaient trait à des demandes de rectification.

L'article 58 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée exige que le Bureau du commissaire fasse un rapport annuel au président de l'Assemblée. Le rapport doit

tenir compte des dispositions du paragraphe 58 (2).

En vertu de ces dispositions, le Bureau du commissaire est tenu de préparer un examen complet tant de la loi applicable

à la province que de la loi applicable aux institutions municipales. Le but de l'examen est d'évaluer l'efficacité des

lois en ce qui concerne l'accès à l'information de renseignements en possession du gouvernement et la protection de renseignements personnels en possession du

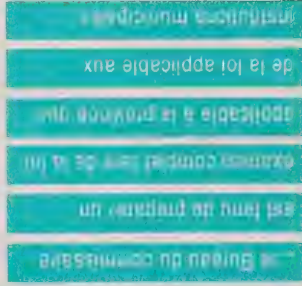
gouvernement. L'examen comporte trois exigences principales. Le Bureau du commissaire doit:

- analyser le genre d'appels interjetés et la manière dont ils ont été réglés;

- évaluer la manière dont les organismes gouvernementaux provinciaux et municipaux ont respecté les lois;

- gouvernementaux à propos des révisions envisagées aux lois et aux règlements.

Ces questions sont traitées séparément dans cette section du rapport annuel.



Éducation du public

Dans le cadre de son mandat, le Bureau du commissaire doit s'assurer que son public est averti des droits prévus par les lois. Par «public», on entend notamment les membres du public, les médias, les divers groupes d'intérêt et les organismes gouvernementaux visés par les lois. L'objectif du Bureau du commissaire est d'éduquer ces groupes sur la manière d'appliquer les lois, d'expliquer le rôle, les responsabilités et les initiatives de l'organisme.

En 1991, l'organisme a continué à collaborer avec la Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du secrétariat du Conseil de gestion pour offrir des séances de formation à l'échelon provincial aux fonctionnaires des organismes gouvernementaux touchés par la loi municipale relativement à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. En tout, on a effectué environ 100 séances de formation à l'intention des coordonnateurs provinciaux et municipaux.

Par l'intermédiaire du Bureau des conférenciers récemment constitué, le Bureau du commissaire a répondu aux invitations et a participé à environ 40 causeries. Le commissaire, les commissaires adjoints et d'autres membres du personnel se sont adressés à une gamme assez large de groupes, notamment des organismes gouvernementaux, les médias, des groupes d'intérêt publics et d'autres. Pour être plus précis, voici une liste des milieux qui ont été touchés par ces efforts :

Organismes gouvernementaux: Directeurs municipaux de documents et d'archives, Secrétariat aux ressources humaines, Bureau de l'ombudsman, secrétaires et avocats régionaux, ville de Richmond Hill, coordonnateurs provinciaux à l'information et à la protection de la vie privée,

ministère des Services sociaux et communautaires (North Bay) avocats régionaux et locaux.

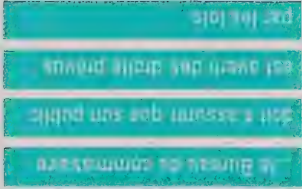
Groupe médias: Ontario Community Newspaper Association, Thunder Bay Press Club, London Free Press, école de journalisme de Ryerson.

Conférences: Association du Barreau canadien (Ontario), Data Protection Commissioners, Ontario Good Roads Association, Groupe de travail sur l'information liée à la santé, Access and Privacy in British Columbia, Association canadienne d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (ACAP), Information Management Conference, Council on Governmental Ethics Law (COGEL), Key Challenges, Ontario Library Association, Association of Conservation Authorities of Ontario, Conference of Ontario Boards and Agencies (COBA), Law Enforcement Co-ordinators Association.

Autres: Fédération of Central Frontenac Association (Sydenham), Kent Association of Volunteer Co-ordinators (Chatham), Association des consommateurs du Canada, Metro Area Distress Centres, Windsor Western Hospital.

Une nouvelle documentation fournissait des détails sur la loi municipale récemment promulguée. En mars, on a distribué des fascicules et des présentoirs à tous les coordonnateurs municipaux et provinciaux pour les aider à fournir le service au public.

Le Bulletin, le *Sommaire des appels* et autre documentation sont distribués périodiquement à un large auditoire. Les membres du personnel aident la population à présenter des requêtes et à interjeter appel en répondant aux demandes de renseignements par téléphone sur les lignes locales et interurbaines sans frais, et aussi personnellement.



généraux ou personnels. Cette étude comprend une liste de facteurs qu'une personne responsable peut envisager pour déterminer s'il y a lieu ou non de publier ces documents.

EXAMEN TRIENNAL

Le commissaire a mené une étude approfondie de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et a fourni au Comité permanent de l'Assemblée législative un rapport exposant ses opinions sur la manière dont la loi fonctionnait de manière générale ainsi que des suggestions pour les changements aux dispositions précises. Les détails de l'examen du commissaire figurent au présent rapport sous le titre Recommandations du commissaire - Recommandations découlant de l'examen trienal (à la page 75).

QUESTIONS MUNICIPALES

Le Bureau du commissaire a entrepris les deux projets suivants pour s'attaquer à la question de savoir comment des administrations locales précises fournissent l'accès à l'information. Ces études devraient fournir au commissaire une meilleure compréhension de la manière dont la loi sur les municipalités a des répercussions sur les anciennes pratiques.

Le personnel du commissaire a communiqué avec des organismes gouvernementaux dans toute la province pour découvrir leurs pratiques anciennes et actuelles. Le commissaire a également demandé leurs opinions sur la meilleure façon de faire face aux exigences de la Loi sur l'accès à l'information municipale à la lumière de pratiques anciennes et sur les besoins des organismes des administra-

tions locales et de leurs bénéficiaires.

Accès à l'information avant la mise en vigueur de la Loi sur l'accès à l'information municipale

À l'exception, peut-être, de fournir des renseignements personnels, le paragraphe 50(2) de la Loi sur l'accès à l'information municipale permet aux organismes des administrations locales de continuer à fournir au public des renseignements comme ils le faisaient avant l'entrée en vigueur de la loi.

Pour examiner les pratiques d'accès à l'information qui existaient avant l'entrée en vigueur de la loi et celles qui existent à l'heure actuelle, on a distribué une série de questionnaires et on a mené des entrevues avec un échantillon représentatif d'organismes publics. Le Bureau du commissaire voulait s'assurer que la nouvelle loi ne resterait pas les pratiques anciennes. Un rapport final sur le projet doit sortir en 1992.

Échange de renseignements entre organismes gouvernementaux

On a entamé un projet pour déterminer les répercussions de la Loi sur l'accès à l'information municipale sur les organismes gouvernementaux qui étaient accoutumés à s'échanger une variété de renseignements. En 1991, on a distribué un questionnaire et on a effectué des études de cas. Le rapport doit sortir en 1992. Grâce à une meilleure compréhension de la part de l'administration locale et de ces pratiques, le Bureau du commissaire espère réduire le délai nécessaire pour effectuer des enquêtes de conformité et régler les appels.

la Bureau du commissaire

écrite reçue le 02/01

nécessaire pour effectuer une

enquête de conformité et

regler les appels.

LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE

COLLECTE INDIRECTE

Ces lignes directrices ont été mises sur pied pour aider les organismes gouvernementaux couverts par les lois à préparer des applications pour la collecte indirecte de renseignements personnels.

LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE
STÉNOGRAPHES DE SÉANCES LORS
D'AUDIENCES ADMINISTRATIVES

Les organismes gouvernementaux se procurent souvent les services de sténographes de séances pour consigner les délibérations d'audiences administratives. Les registres produits par ces sténographes peuvent contenir des renseignements personnels et, par conséquent, tomber sur le colt des dispositions des lois en matière de protection de la vie privée. Ces lignes directrices ont été élaborées pour s'assurer que les renseignements personnels consignés par les sténographes de séances étaient traités et gardés d'une manière appropriée.

CONSIDÉRATIONS EN MATIÈRE D'EXERCICE
DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE

Un certain nombre de dispositions que l'on trouve à la fois dans la loi ayant trait à la province et la loi ayant trait aux municipalités permettent aux personnes responsables d'organismes gouvernementaux d'utiliser leurs pouvoirs discrétionnaires au moment de décider s'il y a lieu de divulguer des documents contenant des renseignements

de coopération et de développement économiques. Le commissaire continue de préconiser que le gouvernement collabore avec le secteur privé pour produire un «code volontaire de la part du secteur privé pour répondre aux exigences de la Communauté européenne de protection «suffisante» de la vie privée et permettre aux entreprises ontariennes de participer au marché européen.

Le commissaire continuera de suivre les progrès de la directive de la Communauté européenne en matière de protection des données et de tenir le gouvernement au courant de ses répercussions.

CARTES À MÉMOIRE

Une carte à mémoire ressemble à une carte de crédit, mais contient des puces informatiques capables de garder et de traiter l'information. Le commissaire a commencé à étudier la technologie des cartes à mémoire en 1990.

En 1991, on a rédigé une étude décrivant divers types de technologie de cartes, leurs emplois et leurs répercussions en matière de protection de la vie privée. Comme le secteur des soins de santé en Ontario met à l'épreuve diverses applications de la technologie, l'étude du commissaire a mis l'accent sur les répercussions qui découlent de l'application de cette technologie aux divers aspects des soins de santé.

En 1992, l'étude a été révisée puis distribuée aux fins de consultation au ministère de la Santé et aux groupements comme les compagnies offrant des régimes d'assurance de médicaments qui utilisent actuellement la technologie des cartes à mémoire.

La commissaire continue
de préconiser que le
gouvernement collabore avec
le secteur privé pour produire
un «code normalisé de
protection de la vie privée»

PROJET DE LOI SUR L'ACCÈS À
L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE
LA VIE PRIVÉE EN MATIÈRE DE SOINS
DE SANTÉ

Le ministre de la Santé a produit un avant-projet exposant les principes à utiliser comme base d'un projet de loi envisagé sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en matière de soins de santé. Le Bureau du commissaire a examiné ces principes et a fourni ses observations au ministre. En décembre, le ministre a communiqué le document définitif sur les principes aux participants d'un congrès organisé sous l'égide du Canadian Institute of Law and Medicine et a indiqué qu'il terminerait et distribuerait un document de consultation officiel et proposerait ensuite un avant-projet de loi. Ce projet de loi représentera une étape importante dans la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en matière de soins de santé.

AVANT-PROJET DE DIRECTIVE DE LA
COMMUNAUTE EUROPÉENNE EN MATIÈRE DE
PROTECTION DES DONNÉES

Selon le commissaire, l'avant-projet «Proposition de directive du conseil relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel» de la Communauté européenne contient un certain nombre d'éléments concernant la protection de la vie privée des personnes qui, après sa mise en application, pourraient avoir un impact en Ontario. L'objectif de la directive est de fournir aux particuliers la protection de la vie privée dans tous les cas où des renseignements personnels sont en cause

(qu'ils soient recueillis, conservés ou utilisés). La directive a également pour but d'établir un marché sans barrière dans l'information parmi les pays membres de la Communauté européenne en fixant une norme uniforme en matière de protection de la vie privée. La directive a été rédigée en juillet 1990, et elle est déjà passée en première lecture devant le Parlement européen. On ne prévoit pas de directive définitive avant la fin de 1993.

Les éléments les plus importants auxquels on s'est attaché dans la directive de la Communauté européenne en matière de données couvrent des renseignements personnels détenus à la fois dans le secteur public et dans le secteur privé. La Communauté européenne peut restreindre le flux de renseignements aux pays qui ne sont pas membres de la Communauté européenne et ne couvre pas les renseignements détenus par le secteur privé. La directive de la Communauté européenne peut empêcher des sociétés de l'Ontario de faire affaire avec des états membres de la Communauté européenne parce qu'il n'existe pas de législation comparable en matière de protection de la vie privée qui régit le secteur privé en Ontario.

Le commissaire a informé le gouvernement de l'Ontario des répercussions négatives possibles que la directive de la Communauté européenne peut avoir pour les entreprises de l'Ontario. À plusieurs reprises, depuis 1990, le commissaire a engagé le gouvernement à promouvoir parmi les entreprises ontariennes les lignes directrices en matière de protection de la vie privée renfermées dans les «Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et le flux transfrontières de données de caractère personnel», publiées par l'Organisation

- Li communice à mames, Es
- Problemes de respect de la vie
- Privee associees aux services
- de gestion des appels
- telephoniques

LIGNES DIRECTRICES SUR LA GESTION DES APPELS TELEPHONIQUES

Le commissaire a examine les problemes de respect de la vie privee associes aux services de gestion des appels telephoniques – c'est-a-dire l'ensemble des quatre services telephoniques proposes par Bell Canada. Ces services sont Le Depisteur, Le Selectionneur, Le Memorisateur et L'Afficheur («identification du demandeur»).

Les personnes souscrivant a L'Afficheur recoivent un equipement telephonique special comprenant un afficheur numerique qui visualise les numeros de tous les appels recus. L'utilisation de cette technologie souleve un certain nombre d'inquietudes concernant le respect de la vie privee.

Deux aspects de ces services ont ete consideres: d'une facon generale, comment ce service a-t-il des repercussions sur la vie privee du grand public et, plus specifiquement, est-il approprie pour les organismes gouvernementaux provinciaux regis par la loi d'utiliser L'Afficheur?

Pour aborder ces problemes, le commissaire a l'information et a la protection de la vie privee a redige un rapport sur les services de gestion des appels telephoniques. Les representants du commissaire se sont entretenus avec des groupes les ayant alertes des repercussions possibles de l'utilisation de L'Afficheur. L'organisme a egalement

commence a rediger des recommandations concernant l'utilisation de L'Afficheur par les organismes gouvernementaux regis par les lois.

Ces recommandations seront pretes en 1992 et distribuées aux fins de consultation externe.

detecteurs de mensonges et aux tests psychologiques; ainsi que l'emploi abusif des documents d'emploi comme les cotes de credit, les lettres de recommandation, les renseignements médicaux et les demandes d'indemnisation.

En 1992, une étude sur la protection de la vie privée en milieu de travail sera terminée et distribuée aux principaux groupes du monde du travail, du monde des affaires et des défenseurs pour consultation externe.

TESTS GÉNÉTIQUES

Le commissaire se préoccupe des discussions sur le plan de la protection de la vie privée des tests génétiques. Une étude intitulée Génie génétique : l'ultime menace pour la confidentialité de l'information a été publiée en 1989 afin de renforcer la prise de conscience du public aux questions de protection de la vie privée se rapportant aux tests génétiques. Le commissaire a également fait une enquête sur les repercussions des tests génétiques sur la protection de la vie privée dans la mesure où ils se rapportent à la protection de la vie privée en milieu de travail. En octobre 1991, le commissaire adjointe (Vie privée) a présenté une étude sur les tests génétiques en milieu de travail lors de la conférence des commissaires à la protection des données à Strasbourg, en France, et a été invité à parler sur ce sujet à nouveau en 1992.

Le commissaire peut
recommander qu'un organisme
en particulier modifie ses
pratiques et procédures.

EXAMEN DE CONFORMITÉ

On peut mener un examen systématique des organismes gouvernementaux lorsque l'on a détecté des problèmes ou lorsqu'un bureau en particulier reconnaît le besoin d'évaluer et, peut-être, de modifier ses pratiques administratives et de gestion des documents afin de respecter les lois. Comme les lois ont imposé de nouvelles normes et de nouvelles procédures pour tous les organismes gouvernementaux, qu'il s'agisse de l'échelon provincial ou municipal, un grand nombre d'organismes procèdent à l'heure actuelle à un examen de leurs pratiques et procédures.

Les examens systématiques menés par le service de conformité portent essentiellement sur des questions comme les pratiques de gestion des documents, les systèmes de sécurité et les diverses pratiques de conservation, de récupération et de disposition en usage dans les organismes gouvernementaux, lorsqu'ils s'occupent de renseignements personnels sous leur garde ou leur contrôle.

À la suite d'une enquête ou d'un examen, le commissaire peut recommander qu'un organisme en particulier modifie ses pratiques et procédures pour respecter les lois. Dans les cas plus graves, le commissaire peut ordonner à un organisme gouvernemental de cesser telle ou telle pratique de collecte, ou de détruire des renseignements personnels déjà recueillis parce que la pratique enfreint les lois. Si une telle ordonnance est envisagée, les lois exigent que le commissaire fournisse à la personne responsable de l'organisme l'occasion de présenter ses observations au commissaire.

En outre, le service de conformité examine les demandes faites au commissaire adjoint pour avoir l'autorisation de recueillir des renseignements personnels indirectement de sources autres que la personne à qui le renseignement se rapporte. Cette pratique est connue sous le nom de collecte indirecte.

Elaboration de politique et initiatives en matière de recherche

Les lois imposent également au commissaire la responsabilité de faire des recherches dans les questions se rapportant aux principes d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Une fois la recherche terminée, le Bureau du commissaire prépare des lignes directrices et des documents d'orientation pour informer le gouvernement et le public en général de ses conclusions. On trouvera ci-dessous des résumés des principaux projets de recherche et lignes directrices.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE EN MILIEU DE TRAVAIL

En tant qu'employeurs, tant les organismes gouvernementaux que les sociétés privées demandent de plus en plus à la population des renseignements personnels. Or, il est possible que les employeurs obtiennent des renseignements sur la vie de leurs employés, notamment leur santé, leur patrimoine génétique, leurs finances, la manière dont ils passent leurs loisirs et comment ils se comportent en milieu de travail.

Le commissaire a lancé une étude sur la protection de la vie privée en milieu de travail. Celle-ci porte sur trois domaines principaux: le recours à la surveillance électronique visuelle, téléphonique et informatique, aux systèmes de contrôle d'accès et au repérage électronique; le recours aux examens des employés au moyen d'analyses médicales, de drogues et de médicaments, aux tests génétiques, aux

le service de conformité
mène des enquêtes et
des examens

ENQUÊTES DE CONFORMITÉ

Le service de conformité lance une enquête lorsque le Bureau du commissaire reçoit une plainte du public; quand un appel soulève des questions de conformité ou de protection de la vie privée ou encore lorsque le commissaire décide qu'une question particulière mérite une enquête.

Lorsque des membres du public déposent une plainte, l'enquêteur de conformité communique à la fois avec le plaignant et avec l'organisme gouvernemental pour enquêter sur les questions soulevées dans la plainte. Une fois l'enquête terminée, on prépare un rapport et on l'envoie à la fois au plaignant et à l'organisme en question. Ce rapport fait ressortir les conclusions et toutes recommandations faites à la suite de l'enquête.

Les appels mettent souvent en cause un certain nombre de questions en plus de l'accès au document. Il peut s'agir de préoccupations de conformité, comme la manière suivant laquelle on peut récupérer des renseignements personnels, ou sur la manière dont un organisme gouvernemental respecte les lois. Une question de conformité peut être restreinte à un aspect précis de la manière dont un service en particulier fonctionne ou peut avoir des répercussions sur l'ensemble de l'organisme. Dans l'un ou l'autre cas, les enquêteurs de conformité reçoivent instruction de mener un examen approfondi des pratiques et procédures du bureau et de faire connaître leurs conclusions au commissaire adjoint (Vie privée).

Fonction de conformité

La fonction de conformité se manifeste à deux niveaux. Tout d'abord, il incombe de manière générale au commissaire de s'assurer que les organismes gouvernementaux respectent les lois dans leur ensemble. Plus précisément, le Bureau du commissaire doit être satisfait que les organismes gouvernementaux, à l'échelon provincial et municipal, aient respecté les articles des lois qui protègent la protection de la vie privée en sauvegardant les renseignements personnels et en accordant aux particuliers le droit de prendre connaissance de leurs renseignements personnels.

Les organismes gouvernementaux couverts par les lois sont tenus de suivre les exigences précises visant à traiter de la collecte, de la conservation, de l'usage de la divulgation, de la disposition et de la sécurité des renseignements personnels. Pour s'acquitter de ces responsabilités, le service de conformité mène des enquêtes et des examens. Les enquêtes ont lieu en général à la suite d'une plainte d'un membre du public ou à la suite d'une question soulevée au cours d'un appel. On entreprend des révisions lorsque le commissaire estime qu'une question particulière mérite une enquête plus approfondie. Le but de ces révisions est de s'assurer que les pratiques et les procédures de l'organisme gouvernemental employées dans le cas des renseignements personnels sont conformes aux exigences des lois.

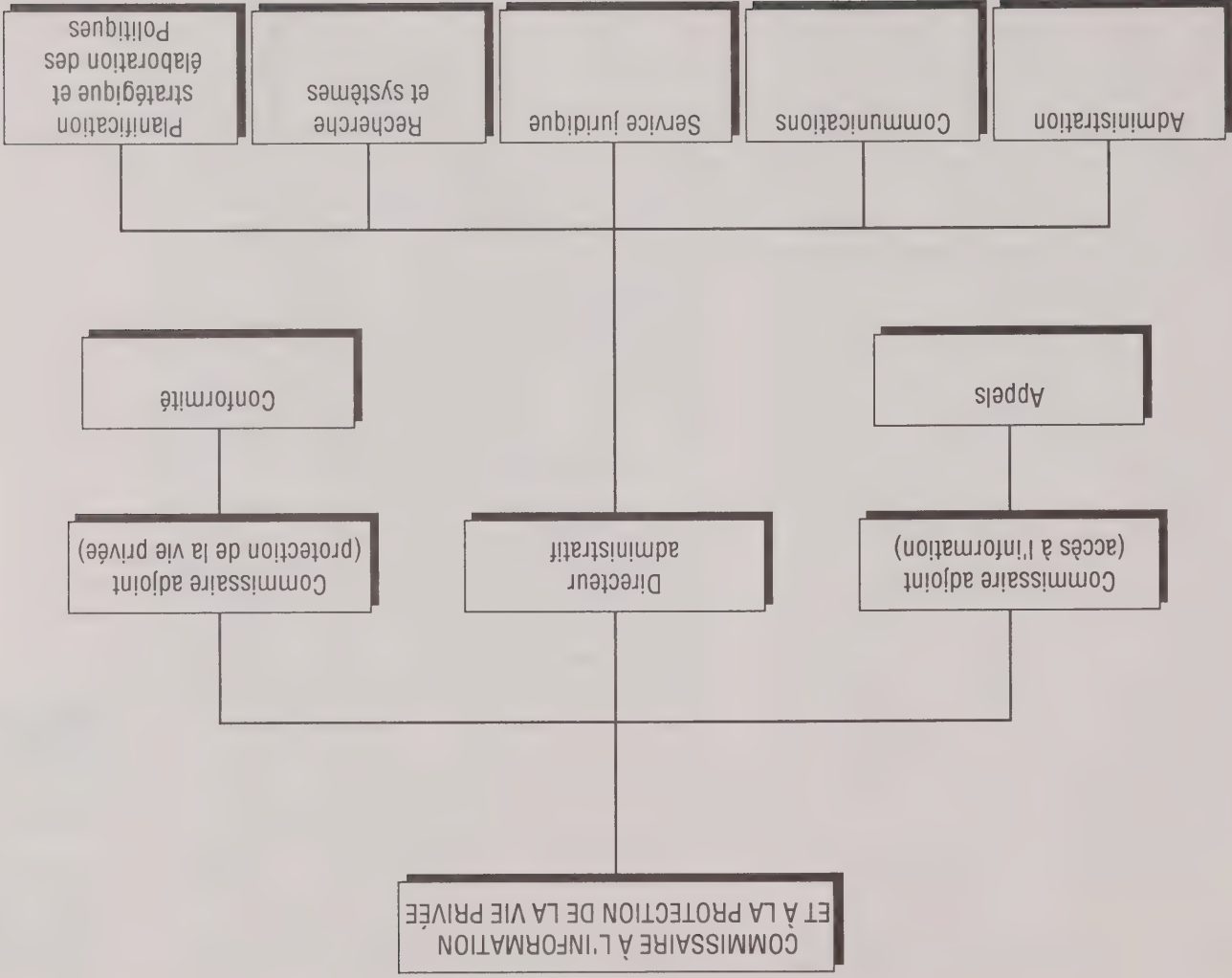
Remplir notre mandat

Le processus d'appel

Lorsqu'elle ne l'est pas, l'appel passera au stade de l'enquête. À ce stade, dans le cadre du processus d'appel courant, le responsable des appels prépare un rapport qui énumère les faits et les questions résultant de l'appel. Le rapport est envoyé à l'appelant et à l'organisme gouvernemental en cause, et à toute autre personne ou tout autre organisme non gouvernemental susceptibles d'être en cause. Le rapport comprendra les questions qui se rapportent à l'appel. Le but du rapport est d'aider toutes les parties à faire connaître leurs buts et leurs opinions au commissaire. Quiconque est partie à l'appel a le droit de faire part de ses observations à propos de l'appel au commissaire ou au commissaire adjoint avant qu'une ordonnance ne soit émise. Une fois que le commissaire ou le commissaire adjoint a envisagé toutes les circonstances de l'appel, on prépare une ordonnance par écrit. Lorsque le commissaire ou le commissaire adjoint n'est pas d'accord avec la décision de l'organisme gouvernemental, il peut rendre une ordonnance en vue de divulguer les renseignements en tout ou en partie, modifier ou exempter les droits ou rectifier les renseignements personnels que l'organisme gouvernemental a en dossier. On envoie directement à l'appelant et à l'organisme gouvernemental des exemplaires des ordonnances écrites. Les ordonnances sont résumées et distribuées par le commissaire à tous les lecteurs intéressés sur une base régulière.

Dans le cadre des lois, toute personne peut demander l'accès aux documents et à ses propres renseignements personnels; elle peut encore demander à un organisme gouvernemental de rectifier ses renseignements personnels. Quiconque n'est pas satisfait de la réponse du gouvernement à une demande a le droit de faire appel de la décision devant le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Le tiers qui reçoit notification d'un organisme gouvernemental indiquant que celui-ci a l'intention de divulguer des renseignements dans lesquels il a un intérêt peut également faire appel devant le commissaire. Une fois qu'on lui a fait connaître la décision, l'auteur de la demande a 30 jours pour envoyer un appel par écrit au commissaire. L'appelant et l'organisme gouvernemental recevront une lettre du Bureau du commissaire accusant réception de l'appel. Le commissaire a pour pratique de servir de médiateur dans les appels dans la mesure du possible et chaque fois que c'est pratique. La *médiation* comprend les activités suivantes: le responsable des appels chargé de la cause passera en revue les circonstances et vérifiera la position de l'organisme gouvernemental; servant d'intermédiaire, il ou elle s'efforcera de régler l'appel ou de simplifier les questions d'après les discussions avec l'appelant et l'organisme gouvernemental. Dans la majorité des cas, la médiation sera fructueuse.

Quiconque n'est pas satisfait
de la réponse du gouvernement
a le droit de faire appel...



l'appui nécessaire à un système de repérage dont peuvent se prévaloir toutes les institutions.

La section des systèmes informatiques assure à la fois l'exploitation et le développement des systèmes. Elle est responsable du fonctionnement, de l'expansion et du maintien du réseau et des systèmes qui fonctionnent à travers ce réseau.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET ÉLABORATION DE LA POLITIQUE

Pour donner des conseils au Bureau du commissaire et à d'autres organismes gouvernementaux, le service effectue des recherches sur les questions qui se rapportent à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Le personnel fait ses observations sur les répercussions des textes législatifs et des programmes gouvernementaux envisagés et fait ressortir les préoccupations du Bureau du commissaire. Il coordonne également l'élaboration d'instructions stratégiques pour l'organisme et détermine les domaines prioritaires d'action.

d'éducation du public de l'organisme. Ce service est également responsable de la liaison avec les médias, de toutes les demandes de renseignements émanant du public, de la préparation des documents d'information et de l'assistance aux services en français.

SERVICE JURIDIQUE

Le service juridique fournit des opinions et d'autres services juridiques à tous les services du Bureau du commissaire. En outre, le service juridique analyse le droit de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée dans d'autres territoires, examine les décisions de justice et fournit des observations sur les nouvelles questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

RECHERCHE ET SYSTÈMES

Le service s'occupe des projets de recherche et d'évaluation des programmes et maintient des systèmes d'information et de bureautique.

Le personnel de la section de recherche passe en revue les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée pour tenir l'organisme au courant d'autres faits nouveaux à l'échelon provincial, national et international. L'unité analyse toutes les données qui ont été recueillies à propos des demandes et des appels. Ces données figurent dans les tableaux du présent rapport annuel.

La section de la bureautique fournit des services de traitement de texte et d'édition et d'appui aux utilisateurs pour l'organisme, notamment la formation aux ordinateurs pour l'ensemble du personnel. Elle fournit également

traitement approprié des demandes de renseignements et à une large gamme de questions relatives à la gestion des documents. Plus précisément, le service de la conformité doit s'assurer que les organismes gouvernementaux respectent les articles des lois qui protègent les renseignements personnels. Le service s'acquitte de cette responsabilité au moyen d'enquêtes et d'examen.

DIRECTRICE ADMINISTRATIVE

La directrice administrative est chargée du fonctionnement et de l'administration quotidiens du Bureau du commissaire. Elle fournit l'appui au commissaire, aux commissaires adjoints, aux services de la conformité et des appels dans les domaines des communications, des services juridiques, de la planification stratégique, des méthodes de bureau, de la recherche et des systèmes. La directrice administrative est également responsable des services suivants également:

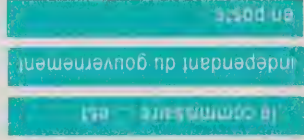
ADMINISTRATION

Le service de l'administration est le contact principal du Bureau du commissaire avec l'Assemblée législative et le Bureau de la réglementation. Il fournit des services dans le domaine de l'administration, des ressources humaines et des finances pour l'organisme.

COMMUNICATIONS

Le service des communications est responsable du rayonnement du Bureau du commissaire et du programme

Organisation



COMMISSAIRE

Le commissaire actuel à l'information et à la protection de la vie privée a été nommé en 1991 par un comité représentant tous les partis de l'Assemblée législative de l'Ontario. C'est un officier de l'Assemblée législative et il relève de celle-ci par l'intermédiaire du président. Comme le commissaire n'est affilié à aucun parti politique et ne relève d'aucun ministre de la Couronne, il est indépendant du gouvernement en poste. Cette structure hiérarchique permet au commissaire d'être impartial quand il use de son autorité pour s'acquitter de sa tâche dans le cadre des lois.

Le commissaire fournit une ligne directrice générale au Bureau du commissaire. Le commissaire est le porte-parole de l'organisme pour les questions de stratégie à long terme, les questions juridiques et les questions de politique. C'est également un participant fréquent aux programmes se rapportant à l'accès à l'information et la protection de la vie privée visant à respecter les exigences législatives en matière d'éducation du public.

Dans le cadre des dispositions des lois, le commissaire a autorisé deux commissaires adjoints à l'aider à s'acquitter des responsabilités de sa charge.

COMMISSAIRE ADJOINT (ACCÈS)

Le commissaire adjoint, de concert avec le commissaire, examine les appels émanant du public et a le pouvoir de

CONFORMITÉ

Le commissaire adjoint s'est vu confier le pouvoir d'examiner les questions se rapportant à la protection des renseignements personnels et de la vie privée. Elle effectue, normalement, les enquêtes sur les plaintes, étudie les questions se rapportant à la protection de la vie privée et autorise les demandes de collecte indirecte de renseignements.

COMMISSAIRE ADJOINT (VIE PRIVÉE)

Le service des appels est responsable du processus des appels interjetés dans le cadre de la loi provinciale et de la loi municipale. Le personnel des appels collabore directement avec les appelants et les organismes gouvernementaux en vue de régler les conflits entre les deux parties.

APPELS

rendre des ordonnances pour régler les questions soulevées au cours des appels. Le commissaire adjoint a un droit de regard sur le service des appels.

De manière générale, il incombe au service de la conformité de s'assurer que les organismes gouvernementaux respectent les lois dans l'ensemble, notamment en ce qui a trait au

ENQUÊTE SUR LES PLAINTES DU PUBLIC

Les lois reconnaissent que le gouvernement doit avoir des normes de base pour protéger les renseignements personnels en sa possession. Les dispositions des lois touchant la protection de la vie privée exigent que les organismes gouvernementaux emploient des pratiques et des méthodes appropriées de collecte, de conservation, d'utilisation, de divulgation et enfin de disposition des renseignements personnels.

Afin de faciliter la protection des renseignements personnels et de répondre aux besoins du public, le commissaire est tenu de faire une enquête approfondie sur les plaintes se rapportant au traitement des renseignements personnels pour des organismes gouvernementaux.

CONFORMITÉ AUX LOIS

Le Bureau du commissaire croit qu'il est essentiel de mener des examens systématiques des pratiques de gestion administratives et des documents des organismes gouvernementaux pour s'assurer qu'ils répondent aux normes des lois. Si une enquête quelconque révèle qu'un organisme gouvernemental a enfreint une loi quelconque, le commissaire peut ordonner à l'organisme de mettre fin à une pratique de collecte de renseignements ou de détruire des documents renfermant des renseignements personnels. De cette façon, le commissaire aide les organismes gouvernementaux à suivre les règlements et les dispositions des lois touchant la protection de la vie privée.

RECHERCHE ET CONSEILS

Le Bureau du commissaire fait des recherches sur des questions qui mettent en jeu les principes d'accès à l'information et de protection de la vie privée inscrits dans les lois, et élabore une politique et des lignes directrices sur les questions connexes. Le commissaire fournit également des conseils sur les répercussions des programmes proposés par l'Assemblée législative et le gouvernement, qui se rapportent aux questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

ÉDUCATION DU PUBLIC

Le commissaire est tenu de mener des programmes d'éducation du public et de fournir des renseignements sur les lois ainsi que sur le rôle, les responsabilités et les activités du commissaire.

Mandat

Les lois de l'Ontario combinent le droit d'accès à l'information et le droit à la protection de la vie privée dan des textes législatifs uniques.

Le mandat du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est défini d'une manière officielle dans les principes fondamentaux de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Cette loi, qui est entrée en vigueur en 1988, donne au public un droit reconnu par la loi aux renseignements consignés dans les documents du gouvernement provincial. Elle impose également certaines règles aux organismes du gouvernement provincial sur la manière dont ils peuvent recueillir et utiliser les renseignements personnels de la population. De cette façon, la loi donne au public un droit à la protection des renseignements personnels détenus par le gouvernement.

Le 1^{er} janvier 1991, la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* est entrée en vigueur. Depuis l'adoption de la loi municipale, les droits accordés en vertu de la loi provinciale sont élargis pour s'appliquer aux organismes des administrations locales, comme les municipalités, les commissions et les conseils locaux.

Les lois de l'Ontario combinent le droit d'accès à l'information et le droit à la protection de la vie privée dans des textes législatifs uniques. Cette façon de procéder présente un certain nombre d'avantages, mais, en revanche, elle peut être la source de malentendus sur le sens de l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Le droit d'accès se rapporte essentiellement à la transparence du gouvernement. L'accès est le droit à l'information sur ce que font les organismes gouvernementaux - accès aux

EXAMEN DES DÉCISIONS

responsable de cinq activités principales.

Si une personne s'adresse à un organisme gouvernemental pour obtenir des renseignements et n'est pas satisfaite de la réponse, elle peut demander au commissaire d'examiner la décision du gouvernement en déposant un appel. Il incombe au commissaire de s'assurer que le processus d'appel est mené indépendamment du gouvernement et conformément aux dispositions des lois. Le bureau s'est engagé à faire respecter le droit de la personne de faire appel des décisions prises par des organismes gouvernementaux à propos de l'accès à l'information.

documents administratifs, fonctionnels et ayant trait à la politique qui se trouvent entre les mains du gouvernement. Dans ce contexte, on peut équivaloir l'accès à la transparence du gouvernement. La protection de la vie privée, par ailleurs, a trait aux particuliers et, dans le contexte des lois, à la protection de leurs renseignements personnels détenus par le gouvernement. La protection des renseignements personnels n'est pas contraire à la transparence et les lois tiennent une distinction claire entre l'accès et la protection de la vie privée.

La responsabilité principale du commissaire est de protéger les droits accordés au public dans le cadre de cette législation. Les lois précisent que le commissaire est responsable de cinq activités principales.

...cette même technologie qui favorise la transparence risquée de porter atteinte à la vie privée

a été un facteur clé dans le succès de ces lois. Par ailleurs, les excellentes relations de travail que nous maintenons avec les coordonnateurs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée au sein des institutions provinciales, ainsi que les relations que nous avons su établir dès le début avec les coordonnateurs municipaux, sont de bon augure.

Je veux conclure par là où j'ai commencé. À part les subtilités du langage juridique des lois, je considère que le rôle principal de notre bureau est de servir le public de son mieux. Comment pouvons-nous faire mieux? En 1991, nous avons examiné minutieusement nos méthodes, la façon de traiter les appels, de résoudre les plaintes d'atteinte à la vie privée, d'effectuer les recherches sur les questions de protection de la vie privée et d'accès à l'information et de mener nos campagnes d'information auprès du public. Nous avons démarré lentement, en faisant l'inventaire de ce qui a déjà été accompli et, ensuite, à mesure que notre confiance et nos connaissances se sont affirmées, nous avons commencé à envisager les changements que nous pouvions effectivement apporter.

En pratique, cette démarche a entraîné une réévaluation totale de notre façon de traiter les appels et de mener les enquêtes en matière de protection de la vie privée. Nous avons commencé à mettre l'accent sur la rationalisation des procédures et la conception d'une stratégie pour les améliorations futures - soit raccourcir les délais pour le traitement des appels et les enquêtes sur les plaintes d'atteinte à la vie privée. En outre, nous nous sommes engagés envers un programme de sensibilisation étendu et complet couvrant toute la province.

En 1991, nous avons fait les premiers pas. En 1992, nous espérons pouvoir peaufiner ce que nous avons commencé et réaliser nos objectifs. Nous avons l'intention de profiter des connaissances que nous avons acquises au cours de nos quatre premières années pour améliorer notre efficacité et pour mieux répondre aux besoins de nos administrés. Pour vous permettre d'avoir une idée de ces efforts, je vous invite à lire le chapitre intitulé «Nouvelles orientations» à la fin du présent rapport.

Le gouvernementale plus accessible, de la façon dont, dans notre ère de l'information, la nouvelle technologie est un moyen de disséminer rapidement et largement l'information gouvernementale. C'est une arme à deux tranchants, en effet, cette même technologie qui favorise la transparence risquée de porter atteinte à la vie privée.

La nouvelle technologie ne respecte pas les frontières politiques. Toutes sortes de données, notamment des renseignements personnels, voyagent maintenant sur les nouvelles voies électroniques. La Communauté économique européenne reconnaît que la protection de la vie privée se joue à l'échelle internationale et qu'il faut traiter ces questions à ce niveau. Les Européens ont proposé l'adoption d'une nouvelle directive sur la question de la protection de la vie privée et de l'échange transfrontalier de données, et il sera donc plus difficile pour les entreprises nord-américaines de faire affaire avec les pays de la Communauté. Ces derniers exigent que, lors du transfert de données personnelles, le pays qui les reçoit possède des niveaux appropriés de protection de la vie privée, tant dans le secteur public que privé. Il importe que le gouvernement de l'Ontario et toutes les entreprises ontariennes fassent un sérieux examen pour voir s'ils répondent à cette norme. Dans le cas des entreprises, seul le temps nous dira si les lignes directrices concernant la protection de la vie privée qui sont adoptées volontairement se révéleront suffisantes. Sinon, il se peut fort bien que le gouvernement de l'Ontario ait un rôle à jouer dans l'élaboration de principes en matière de protection de la vie privée pour le secteur privé.

Avant de conclure, je tiens à souligner les efforts indétectables du personnel de la Direction de l'information et de la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil de gestion qui veille à l'efficacité des deux lois. Je considère que l'existence de cette direction

l'invite tous les organismes
publics ... à adopter une
vision positive et sensible
vis-à-vis des besoins du
public en ce qui concerne la
divuligation et la dissémination
de l'information

bonne information au bon moment peut faire une différence dans la façon de mener nos affaires, de prendre nos décisions et, en fin de compte, de gérer nos obligations politiques et sociales.

Pour divers motifs, les pouvoirs publics sont peut-être les plus importants dépositaires de renseignements. Par le passé, les pouvoirs publics avaient généralement tendance à créer, recueillir et stocker des renseignements. À la suite de l'adoption des lois, nous nous sommes rapprochés de l'idéal qui est celui du partage de l'information, quoiqu'il se fasse toujours principalement à la demande du public. Le véritable partenariat ne se réalisera pas tant que les pouvoirs publics n'auront pas passé à l'étape suivante - c'est-à-dire la dissémination volontaire de l'information.

Le passage à cette prochaine étape pourrait égarer un changement d'attitude plus fondamental. Il faudra que les pouvoirs publics reconnaissent qu'ils ne sont pas les propriétaires des renseignements, mais qu'ils en sont les dépositaires. Les faits nouveaux, tant en Ontario que dans d'autres territoires de compétence, laissent entendre que les pouvoirs publics commencent à saisir cette notion. Tout récemment, le Comité consultatif de la stratégie des télécommunications pour l'Ontario a effectivement préconisé que notre province devienne un chef de file dans la création d'un réseau de pointe pour la dissémination de l'information.

On peut maintenant se tourner vers les enjeux les plus importants. Les organismes publics seront-ils à l'avant-garde de l'ère de l'information? Une réponse par l'affirmative à cette question, formulée dans le cadre d'une politique cohérente de dissémination de l'information, annoncerait une ère vraiment nouvelle quant à la façon dont l'information gouvernementale est divulguée, c'est-à-dire une politique qui favorise la divulgation de renseignements de façon courante. Selon ce scénario, je vois sous un jour nouveau le rôle de chacune des parties des lois qui visent l'accès à l'information. En fait, elles seraient reliées à l'arrière-plan et ne seraient utilisées que lorsque le concept de divulgation courante des renseignements entre en conflit avec un besoin légitime des pouvoirs publics de protéger

un intérêt vital.

Comme je l'ai répété à de nombreuses occasions, il se peut que ce soit l'attitude des pouvoirs publics vis-à-vis de la dissémination de l'information et non les lois elles-mêmes qui doive évoluer. J'invite tous les organismes publics, provinciaux ou municipaux, à adopter une vision positive et sensible vis-à-vis des besoins du public en ce qui concerne la divulgation et la dissémination de l'information.

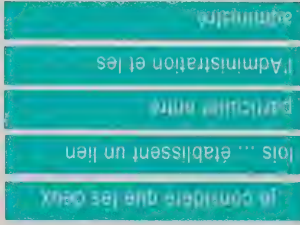
C'est peut-être une vérité de La Palisse que de dire qu'une loi, comme celles dont il est question ici, n'aura du succès que si elle répond aux besoins du grand public. L'une des tâches traditionnelles de l'Assemblée législative de l'Ontario est d'effectuer de telles évaluations périodiquement. En décembre 1991, le Comité permanent de l'Assemblée législative a publié son rapport sur l'examen triennal de la loi provinciale. Quel a été le bilan? D'après les recommandations du Comité, on peut rapidement en arriver à la conclusion que celui-ci considère que la loi est dans un état d'évolution. Le Comité avait une notion très claire de la façon dont la loi devait évoluer : davantage de transparence, de clarté et de simplicité, un moins grand nombre d'exceptions à l'accès à l'information et une plus grande sensibilisation du public.

Il revient maintenant au gouvernement d'apporter des modifications à la loi pour tenir compte des recommandations réfléchies du Comité. Si c'est le cas, et je suis convaincu que cela se produira, le public sera le grand gagnant et on aura fait un autre pas vers une plus grande transparence.

Dans mon second rôle, soit celui de commissaire à la protection de la vie privée, je note que le Comité a fait d'importantes recommandations sur les façons de mieux protéger la vie privée des particuliers. Le Comité a compris l'importance de la protection de la vie privée à notre ère de l'information. Quoique d'une part nous voulions une plus grande transparence quant aux activités des pouvoirs publics nos attentes sont tout autres lorsqu'il s'agit de la protection de la vie privée.

Plus haut, j'ai parlé de l'importance de rendre l'information

Message du Commissaire



En dressant le bilan de ma première année au poste de commissaire, je suis frappé par les énormes changements qu'a connus le bureau depuis sa création à l'automne de 1987. À titre de deuxième

commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, je rends hommage à l'importante contribution de mon prédécesseur, M^{re} Sidney Linden. Par contre, je brûle de m'essayer à affiner et à améliorer ce qu'il m'a légué. C'est une leçon d'humilité. Il me faut beaucoup compter sur un personnel dévoué et engagé. Je

peux affirmer sans réserve que j'ai eu beaucoup de chance à cet égard. Tous les membres de mon bureau ont démontré qu'ils partagent ma conviction que, pour améliorer nos méthodes et notre façon de servir le public, il faut constamment s'adapter et évoluer. Seule une

amélioration continue nous permettra de répondre aux besoins et aux

attentes du public qui ne cessent d'évoluer.

Il n'y a aucun doute que l'événement le plus important de 1991 a été l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*

le 1^{er} janvier. À cette date, plus de 2 200 organismes municipaux se sont rangés du côté de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. On ne peut trop souligner l'importance de cette nouvelle loi. L'ordre de gouvernement qui, à de nombreux égards, nous touche de plus près doit maintenant respecter les mêmes principes d'accès à l'information et de protection de la vie privée que ceux qui s'appliquent aux organismes publics provinciaux depuis janvier 1988. D'une certaine façon, je suppose que pour certains, les lois ne sont tout au plus que des textes rédigés dans un jargon juridique, ne servant qu'à exaspérer et à confondre le public. Il faut avouer que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* qui couvre les institutions provinciales, ainsi que la *Loi sur l'accès à l'information*

peut jouer un rôle important pour permettre au public de comprendre ces lois et de les utiliser. Cette conviction particulière est une question qui me tient à cœur et qui a été au centre de mes préoccupations en 1991. À mon avis, les organismes publics, tels que notre bureau, ne sont véritablement publics que s'il est clairement reconnu et accepté que leur principale raison d'être est de desservir la population de l'Ontario.

À bien y penser, je considère que les deux lois qui relèvent de notre bureau établissent un lien particulier entre l'Administration et les administrés, que ce soit au niveau provincial ou municipal. La notion d'accès à l'information gouvernementale invite le public à considérer les pouvoirs publics comme des partenaires qui sont prêts à divulguer, sous réserve de certaines exceptions, les compléments de l'Administration publique. Ce concept, incorporé dans les objets des lois met en relief l'idéal démocratique.

Le fait que l'on ait finalement adopté une loi garantissant le droit d'accès à l'information témoigne d'un changement d'attitude. Maintenant que les organismes publics, tant provinciaux que municipaux, sont assujettis aux lois, nous possédons l'assise nécessaire pour solidifier le partenariat entre l'Administration et les administrés. Cependant, quoique les attitudes aient certainement évolué, je crois que nous n'avons pas encore touché le but. Il est évident, même pour un observateur ordinaire, que l'information, notamment l'information gouvernementale, est traitée de plus en plus comme un produit de base. Après tout, nous sommes à l'âge de l'information et l'information possède une importante valeur économique et sociale. Le fait de posséder la

13b	Exceptions invoquées (applicables à l'information municipale)	46
14	Règlement des demandes de rectification	47
15a	Estimation de frais	48
15b	Frais perçus et exempts	48
16	Motifs de la perception des frais	49
17	Catégories d'auteurs de demandes	50
18	Types de demandes d'accès à l'information	51
19a	Demands reçus et exécutées (applicables à l'information provinciale)	52
19b	Demands reçus et exécutées (applicables à l'information municipale)	63
20	Délai d'exécution des demandes (applicable à l'information provinciale)	64
21	Règlement des demandes (applicables à la province)	64
22	Règlement des demandes de rectification (applicable à l'information provinciale)	65
23	Cas dans lesquels des frais ont été perçus (applicables à l'information provinciale)	65
24	Motifs de la perception des frais (applicables à l'information provinciale)	65
24	Motifs de la perception des frais (applicables à l'information provinciale)	66
25	Catégories d'auteurs de demandes (applicables à l'information provinciale)	67
Statistiques se rapportant aux enquêtes de conformité 68		
TABLEAUX 26 À 28		
26	Résumé des enquêtes de conformité	69
27	Analyse des enquêtes entrainées à la suite de plaintes en matière de protection de la vie privée	69
28	Analyse des enquêtes exécutées à la suite de plaintes en matière de protection de la vie privée	70
Recommandations du commissaire 71		
Recommandations effectuées par le biais d'ordonnances importantes 71		
Recommandations en matière de conformité 72		
Recommandations découlant de l'examen triennal 75		

Tables des Matières

MESSAGE DU COMMISSAIRE 1

MANDAT

- Examen des décisions 4
- Enquête sur les plaintes du public 5
- Conformité aux lois 5
- Recherche et conseils 5
- Éducation du public 5

ORGANISATION 6

- Organigramme 9

REMPLIR NOTRE MANDAT 10

- Le processus d'appel 10
- Fonction de conformité 11
- Enquêtes de conformité 11
- Examen de conformité 12
- Élaboration de politique et initiatives en matière de recherche 12
- Protection de la vie privée en milieu de travail 12
- Tests génétiques 13
- Lignes directrices sur la gestion des appels téléphoniques 13
- Projet de loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en matière de soins de santé 14
- Avant-projet de directive de la communauté européenne en matière de protection des données 14
- Cartes à mémoire 15
- Lignes directrices en matière de collecte indirecte 15
- Lignes directrices en matière de sténographes de séances lors d'audiences administratives 15

- Considérations en matière d'exercice du pouvoir discrétionnaire 15
- Examen triennal 16
- Questions municipales 16
- Éducation du public 17
- EST-CE QUE LES LOIS FONCTIONNENT BIEN? 18
- Analyse des appels 18
- Appels provinciaux 18
- Appels municipaux 21
- Recours en révision 23

TABLEAUX 1 A 9

- 1a Appels reçus (applicables à l'information provinciale) 24
- 1b Appels reçus (applicables à l'information municipale) 28
- 2 Types d'appels des décisions 29
- 3 Règlement des appels 30
- 4 Types d'appels 31
- 5 Types d'appels des décisions (appels actifs) 32
- 6 Total d'appels résolus 33
- 7 Appels résolus au stade de la médiation 33
- 8 Appels résolus au stade de l'enquête 34
- 9 Catégories d'auteurs de demandes (appels actifs) 35
- Conformité aux lois 36
- Ministères et organismes provinciaux 36
- Institutions municipales 40
- TABLEAUX 10 A 25
- 10 Types de demandes d'accès 43
- 11 Délai d'exécution des demandes 43
- 12 Règlement des demandes 44
- 13a Exceptions invoquées (applicables à l'information provinciale) 45



Information and Privacy
Commissioner/Ontario
Commissaire à l'information
et à la protection de la vie privée/Ontario

Le 23 novembre 1992

L'honorable David Warner, député
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de présenter mon rapport annuel à l'Assemblée législative. Ce rapport couvre
la période allant du 1^{er} janvier 1991 au 31 décembre 1991.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le commissaire,

Tom Wright



80 Bloor Street West,
Suite 1700,
Toronto, Ontario
M5S 2V1

80, rue Bloor ouest
Bureau 1700
Toronto (Ontario)
M5S 2V1

416-326-3333
1-800-387-0073
Fax/Télééc: 416-325-9195

OBJETS DES LOIS

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée ont pour objets :

a) De procurer un droit d'accès à l'information régie par les organismes publics conformément aux principes suivants :

- l'information doit être accessible au public;
- les exceptions au droit d'accès doivent être limitées et précises; et
- les décisions relatives à la divulgation de l'information ayant trait au gouvernement peuvent faire l'objet d'un examen par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

b) De protéger les renseignements personnels détenus par les organismes publics et d'accorder à ces particuliers un droit d'accès aux renseignements qui les concernent.

Le présent rapport annuel est imprimé sur du papier recyclé.
Le personnel du bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario s'est chargé de l'édition du texte et des tableaux.

O N T A R I O

COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION
DE LA VIE PRIVÉE

1 · 9 · 6 · 1

R A P P O R T A N N U E L

O
N
T
A
R
I
O

COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION
DE LA VIE PRIVÉE

I · 6 · 9 · I

R A P P O R T A N N U E L

ASON
IP
-ASG

A N N U A L R E P O R T

1 9 9 2

INFORMATION AND PRIVACY COMMISSIONER

O N T A R I O



Information and Privacy
Commissioner/Ontario
Commissaire à l'information
et à la protection de la vie privée/Ontario

June 10, 1993

The Honourable David Warner, MPP
Speaker of the Legislative Assembly

Dear Mr. Warner:

I have the honour to present my annual report to the Legislative Assembly. This report covers the period from January 1, 1992 to December 31, 1992.

Yours sincerely,

Tom Wright
Commissioner



80 Bloor Street West,
Suite 1700,
Toronto, Ontario
M5S 2V1

80, rue Bloor ouest
Bureau 1700
Toronto (Ontario)
M5S 2V1

416-326-3333
1-800-387-0073
Fax/Téléc: 416-325-9195

THE PURPOSES OF THE ACTS

The purposes of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act* are:

- a) To provide a right of access to information under the control of government organizations in accordance with the following principles
 - information should be available to the public;
 - exemptions to the right of access should be limited and specific; and
 - decisions on the disclosure of government information may be reviewed by the Information and Privacy Commissioner.
- b) To protect personal information held by government organizations and to provide individuals with a right of access to their own personal information.

The contents of this annual report are printed on recycled paper.

The graphics and text pages were created and desktop published by staff at the Office of the Information and Privacy Commissioner/Ontario.

Table of Contents

COMMISSIONER'S MESSAGE	1
------------------------	---

THE IPC: WHAT WE DO	4
---------------------	---

GOVERNMENT-WIDE REQUESTS IN PROFILE	6
--	---

RESOLVING APPEALS	12
-------------------	----

Phase One Changes	12
Phase Two Changes	12
Statistical Overview	13
Highlights of Orders	19
Mediation Success Stories	22
Judicial Review	22

INVESTIGATING PRIVACY COMPLAINTS AND REVIEWING PRACTICES	25
---	----

Higher Productivity	25
Investigation Highlights	27
Follow-up Review	29
Compliance Reviews	29
Decisions on Indirect Collection	30
Commenting on Government Activity	30

CONDUCTING RESEARCH AND PROVIDING ADVICE	32
---	----

Telecom Innovations Raise Privacy Questions	32
Private Sector Privacy Code	33
Health Care Privacy Issues	33
Genetic Testing	34
Expanded IPC Powers Proposed	35
Workplace Privacy Under Study	35
Computer Security	35
Verbatim Reporters Guidelines Updated	35
Year-end Reporting Simplified	36

COMMUNICATING WITH GOVERNMENT ORGANIZATIONS AND THE PUBLIC	37
---	----

Province-wide Awareness Increased	37
Workshop '92 Features Hands-on Sessions	37
Print Communications Expanded	38
Phone Lines Busy	38
Cross-border Contacts	38

FINANCIAL STATEMENT	39
---------------------	----

Commissioner's Message

1992 was a year of innovation at the Office of the Information and Privacy Commissioner. As the year began, we undertook a thorough review of all our activities and made a commitment to seize the opportunities uncovered. This annual report describes our actions to increase productivity and improve service to the public.

Two fundamental realities led us to decide that a concerted effort was necessary to streamline our operations and boost efficiency. The first fact of life was a growing workload. The *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act* had taken effect January 1, 1991 – virtually doubling our volume in a single stroke. In 1992, the demand for our services continued to rise. At the same time, we were face to face with a second fact of life – the fiscal reality of limited resources.

We had a choice: either settle for mediocrity by offering a bare-minimum level of service, or strive for excellence by adapting our resources differently. For the dedicated staff of this office, the second option came naturally.

CONTINUOUS IMPROVEMENT

In the following pages you will learn how we continuously improved the appeal process for those seeking access to information, and how we streamlined our handling of privacy complaints. We thought strategically about everything we do – and made customer service the driving force behind our procedural changes. The early results speak for themselves: an 80 per cent increase in appeals closed and a 100 per cent increase in complaint investigations completed.

In 1993 we will keep this momentum going to strengthen our core businesses. We will embark on phase two of our appeal reforms, spearheaded by a special innovation team that will experiment with new procedures. And we will introduce a computerized system to track the progress of privacy complaints. Our aim ultimately is to resolve 95 per cent of appeals and complaints within four months.

PRACTICAL TOOLS DEVELOPED

1992 was also a year of innovation in our policy, research and communications functions. In our policy work, we sought to balance our customary emphasis on theoretical and philosophical issues with a focus on practical advice and guidance.

A good example is our submission to the Ontario Telephone Services Commission on call management services. We were encouraged that the Commission, which regulates independent telephone systems in the province, adopted our main recommendations for protecting caller privacy when these services are offered. We also published Caller ID Guidelines to help government organizations respond to the privacy concerns that arise when the phone numbers of incoming calls are displayed.

We placed new emphasis on our outreach role, providing useful tools to help government organizations comply with the letter and spirit of the legislation. A key initiative was the introduction of a new publication, *IPC Practices*, which covers hands-on topics ranging from providing records to the IPC to drafting a proper decision letter. We also revamped our newsletter, *IPC Perspectives*, in line with the results of a readership survey.

CUSTOMER SERVICE UPPERMOST

Let me reiterate that our overriding commitment is to public service. When an appeal or complaint is filed with our office, it is often a sign that the relationship between a government organization and one of its customers has broken down. Our mediation, investigation and decision-making roles are ultimately designed to repair that relationship.

Over the long term the true measure of our success will be not how many appeals or complaints we process, but rather how much our workload declines – because people are satisfied with the performance of government organizations and feel no need for our intervention.

ROUTINE ACCESS

Our fundamental mission is to change attitudes within government organizations – to foster a spirit of openness and a willingness to share information with the public. Our task is to modify the public sector culture so that government organizations see themselves as custodians rather than owners of information, and the first reflex is toward openness rather than secretiveness.

How will we know when we have arrived at this utopia? When government organizations at all levels routinely disclose the non-personal information they have under their control. That is, when governments make information available as a matter of everyday practice, rather than simply as a reaction to formal requests or appeals.

To me, this issue touches the very heart of our democratic ideals in the information age. We live in an era when information is power. Access to information is the key to an empowered citizenry

and gives the people a window into their government. It could also be the key to preserving the credibility of public organizations. I am convinced that if people know more about the reasons behind a decision, even one they oppose, they will perceive that public officials have tried to weigh all sides of the debate fairly.

Routine access is obviously a long-term objective. No culture changes overnight. But we have witnessed some positive signs. This year, for example, the Ottawa-Carleton Regional Health Department began publicly releasing restaurant inspection reports at no charge and on a routine basis.

There are no easy answers to the questions of exactly what information should be routinely disclosed, and how this access should take place. I hope all government organizations and the larger access-to-information community will contemplate these matters in the year ahead.

AMENDMENTS CRUCIAL

In 1991 the Standing Committee on the Legislative Assembly completed a comprehensive review of the operation of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*. The *Act* requires such a review to be held after it has been in effect for three years.

The Committee recommended a series of amendments to update the *Act* in light of experience and also to reflect changing information technologies. Because of the crowded legislative agenda, the government did not act on these amendments in 1992.

It is my hope that amendments to information and privacy legislation will move higher up the provincial agenda in the near future. The proposed changes would foster greater openness in government, better protection of individual privacy and enable this office to serve the public more effectively.

ELECTRONIC RECORDS

The advent of electronic records has brought two major issues to the forefront – information matching and tradeable data.

At the urging of the IPC, the all-party committee reviewing the provincial *Act* recommended the creation of a task force to examine the practice of information matching and the resulting privacy concerns. In response, Management Board Secretariat is reviewing terms of reference for an initiative to develop guidelines for the matching of personal information. The IPC views this initiative as a high priority for privacy protection.

In the '90s information clearly has become a commodity – a tradeable product that can be bought and sold. There are many questions around the privatization of government databases.

These questions include: what information does government have the right to sell? how can we guarantee privacy after the data leaves government hands? what rights do individuals have to prevent personal information from being used for marketing lists and other commercial purposes? and how can electronic records be severed to delete confidential information?

Furthermore, there is the danger of financial barriers if individual are required to buy data formerly available through the government access-to-information process. One U.S. state has introduced an electronic records bill to preserve individual access to tradeable data. Ontario should consider similar safeguards.

The dilemma we face is that the march of technology inevitably outpaces the development of policies to control it. The best solution is for those who design and develop information technology to build access and privacy factors into their systems from the ground floor up.

WORKING RELATIONSHIPS

I want to take this opportunity to salute the positive working relationship this office enjoys with the information and privacy coordinators in both provincial and municipal government organizations. The excellent co-operation reflects our shared commitment to the principles of the legislation.

Let me also recognize the key role played by the Freedom of Information and Privacy Branch of Management Board Secretariat, which provides expert advice to government organizations on the day-to-day operation of the legislation. This centralized resource makes an invaluable contribution to the effective functioning of our information and privacy system.

Finally, I congratulate the dedicated and talented employees of this office, who worked extremely hard to achieve the results detailed in this annual report. All staff members share the commitment to serving the public by expanding access to information and strengthening the protection of individual privacy.

AT A CROSSROADS

There is no doubt that information access and privacy protection are entering a new stage in Ontario. We have passed the honeymoon period that followed enactment of the legislation. What was once a new high-profile task has become part of the daily business of many government organizations. Information and privacy are now competing for public funds with other urgent priorities.

The challenge for my office is to continue to earn the confidence of the public by getting the most from the resources entrusted to us. It is a challenge we are absolutely determined to meet.

Tom Wright
Information and Privacy Commissioner

The IPC: What We Do

The Information and Privacy Commissioner (IPC) plays a crucial role under two pieces of Ontario legislation – the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (the provincial *Act*) and the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (the municipal *Act*). Together, these two *Acts* establish a system for guaranteeing public access to government information, with limited exemptions, and for protecting personal information held by organizations at both the provincial and municipal levels.

The first *Act* applies to all provincial ministries and most provincial agencies, boards and commissions, as well as to colleges of applied arts and technology and district health councils. The second *Act* covers local government organizations, such as municipalities; public library, health and school boards; and public utilities, transit and police commissions.

Ontario combines the right to access with the right to privacy in the same legislation. It is important to note these two rights are not in conflict.

Access refers mainly to information about what government organizations do, as reflected in administrative, operational and policy-related records. Access to such general records can be equated with open government.

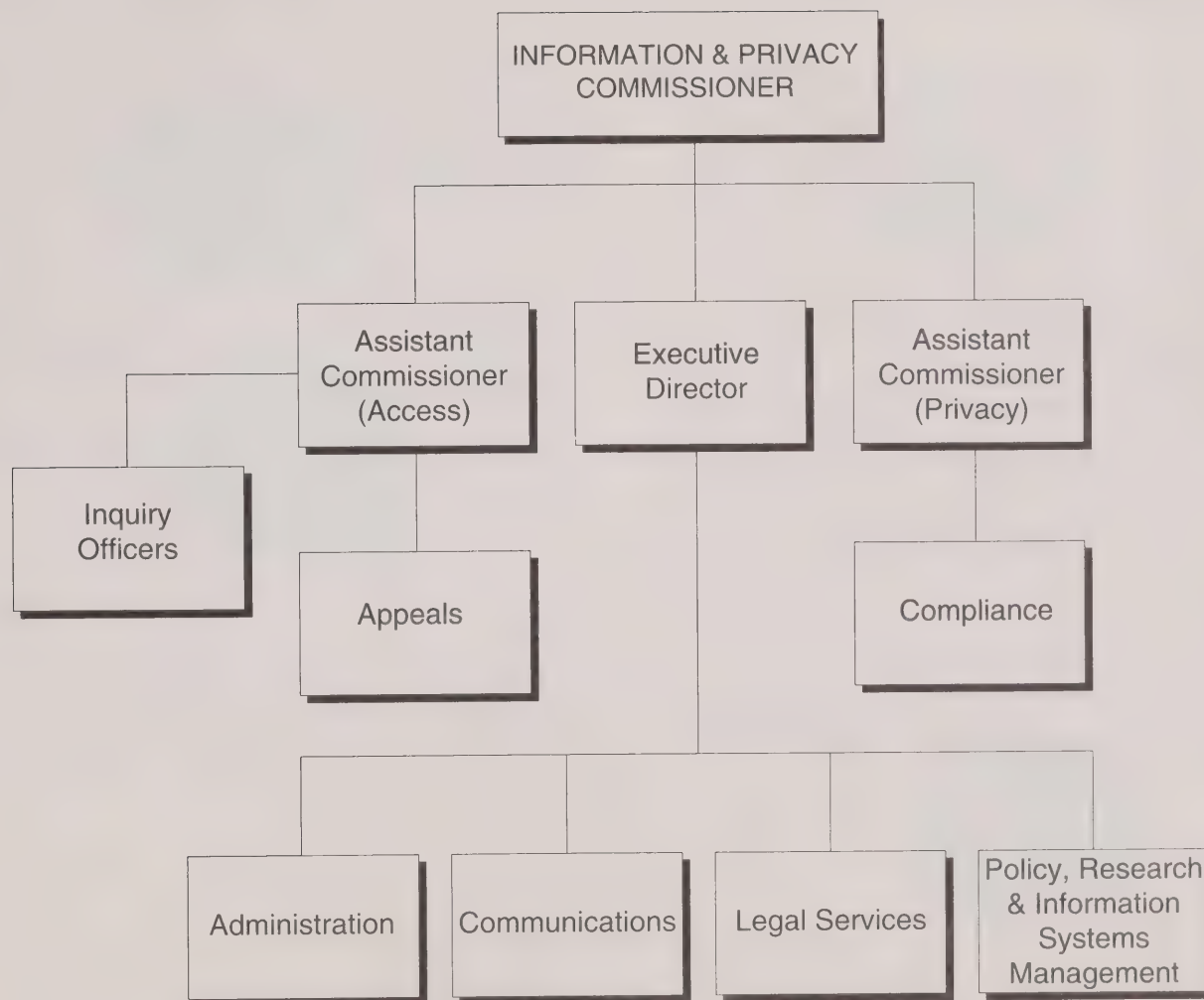
Privacy, on the other hand, concerns information about individuals. The *Acts* establish rules about how government organizations may collect and use personal data. In addition, individuals have the right to see their own personal information held by government organizations and are entitled to correct this information.

The mandate of the IPC is to safeguard the rights established under the *Acts*. To do this, the IPC plays five roles:

- resolving appeals when government organizations refuse to provide requested information;
- investigating privacy complaints about government-held information;
- ensuring that government organizations comply with the *Acts*;
- conducting research on access and privacy issues and providing advice on proposed government legislation and programs; and
- educating the public about Ontario's access and privacy laws.

The Information and Privacy Commissioner reports to the Legislative Assembly of Ontario. The Commissioner is therefore independent of the government of the day and in a position to carry out his duties even-handedly. The present Commissioner was appointed in 1991 for a five-year term on the recommendation of an all-party committee of the legislature following an open, competitive selection process.

Consistent with the legislation, the Commissioner has delegated some of his decision-making powers to his staff. The Assistant Commissioner (Access) and two Inquiry Officers have authority to review appeals from the public and to issue orders resolving appeals. And the Assistant Commissioner (Privacy) investigates privacy complaints, conducts compliance reviews and approves applications for indirect collection of personal information.



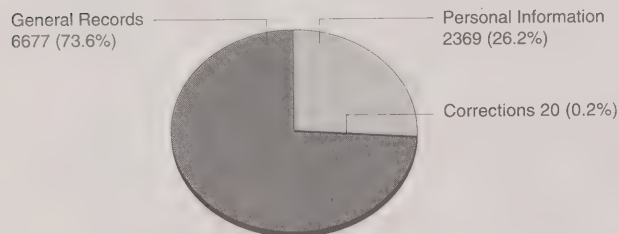
Government-wide Requests in Profile

Each year provincial and municipal government organizations report to the IPC on their activities under the *Acts*. They provide us with data on the requests they received for general records, personal information and correction of information, and on the actions taken in response to these requests. Compiling these reports gives us a useful snapshot of Ontario's information and privacy system in operation.

In 1992 provincial ministries and agencies received 9066 requests under the provincial *Act*. Of these, about three quarters were for general records and one quarter were for personal information. Less than one per cent were for correction of information.

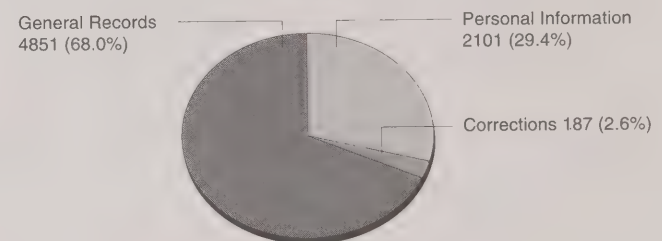
Provincial requests received in 1992 were 37 per cent above the annual average over the previous four years. Requests for general records have exceeded those for personal information in all five years the legislation has been in force.

Requests Received – Provincial – 1992



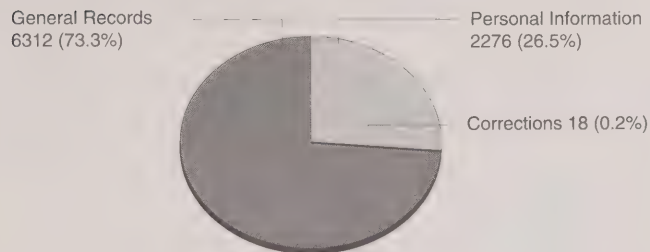
Municipal government organizations reporting received a total of 7139 requests under the municipal *Act* this year. Sixty-eight per cent were for general records, 29 per cent were for personal information and less than three per cent were for correction.

Requests Received – Municipal – 1992



Both provincial and municipal organizations answered the vast majority of requests received in 1992 during the year; very few requests were carried forward to 1993. This is consistent with the number of requests completed and carried forward in the past few years.

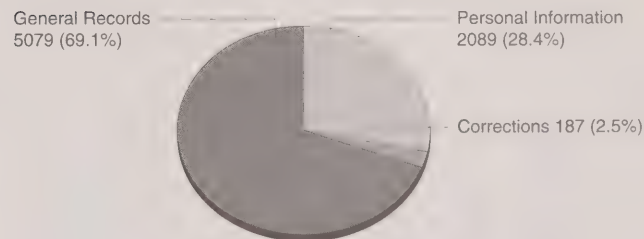
Requests Completed – Provincial – 1992



This year, the Ministry of Revenue reported the largest number of requests under the provincial *Act*, followed by the Ministry of Correctional Services, the Ministry of Community and Social Services and the Ministry of the Solicitor General. These four Ministries accounted for 60 per cent of all requests received by ministries and 53 per cent of all provincial requests.

Under the municipal *Act*, municipal corporations (including municipal governments) received the most requests – 51 per cent of the total. Police services boards were next with 28 per cent, followed by public utilities with seven per cent, school boards with seven per cent and hydroelectric commissions with three per cent.

Requests Completed – Municipal – 1992

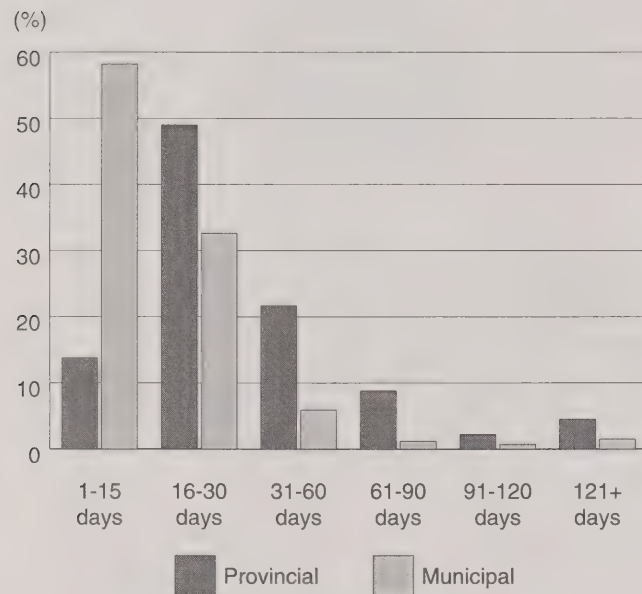
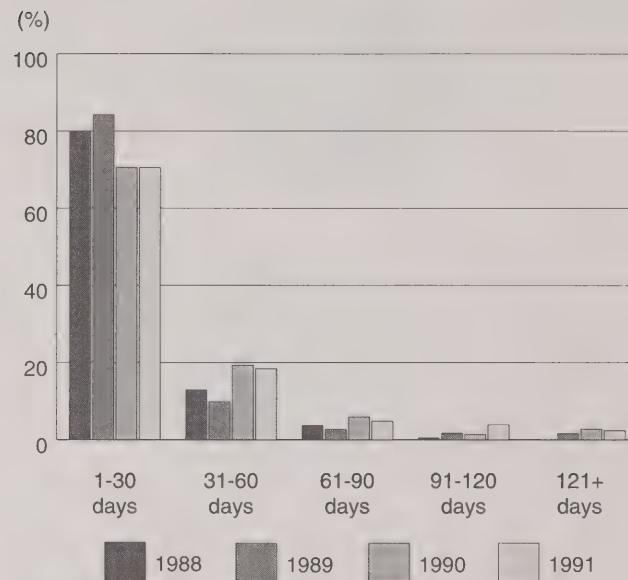


In 1992, provincial government organizations¹ as a whole completed their response to 63 per cent of requests within 30 days of receipt. Less than five per cent of requests took more than 120 days to complete. In all five years the *Act* has been in force, the trend has been toward answering the majority of requests within 30 days. This is strong evidence that provincial government organizations are complying with the *Act*.

Municipal government organizations responded to a substantial majority of requests – 91 per cent – within 30 days. Less than two per cent of requests took more than 120 days to complete. A similar majority of requests were answered within 30 days in 1991, the first year of the municipal *Act*.

¹ This section does not include data from the Ministry of Municipal Affairs as its report was received too late.

Time Taken to Complete Requests – 1992

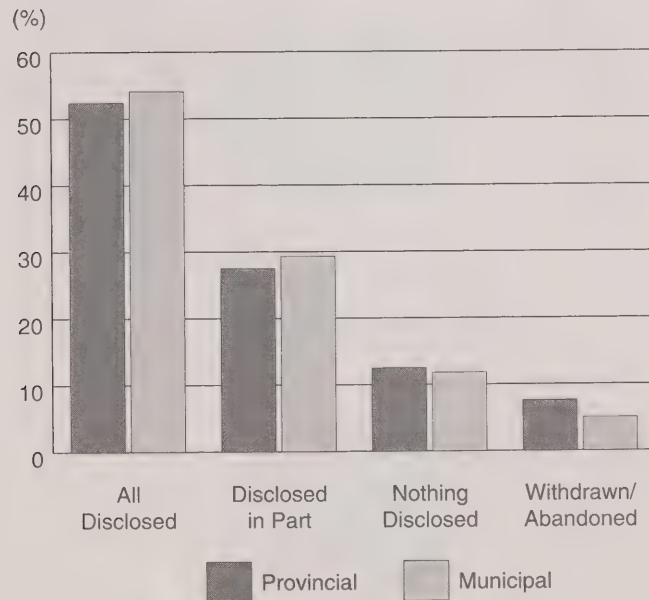
Time Taken to Complete Requests
Provincial – 1988-91²

² Due to the small number of requests in some groups, the resulting bars may not be visible on some graphs.

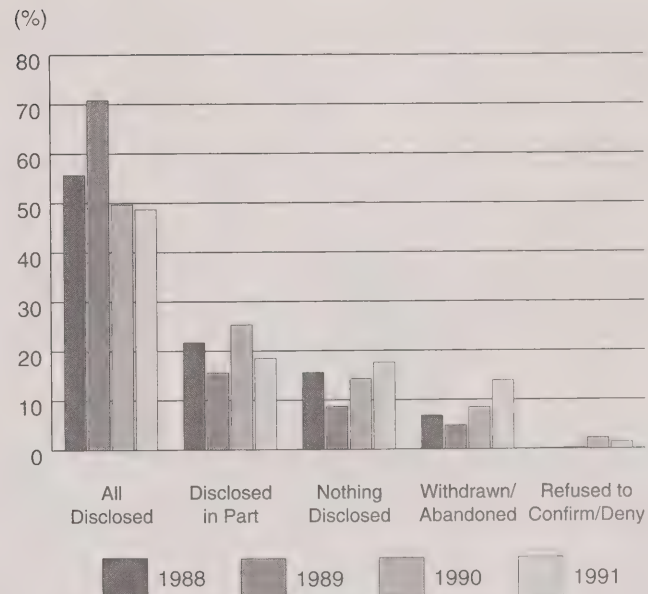
This year, 52 per cent of provincial requests resulted in the disclosure of all information sought. In only 13 per cent of requests was nothing disclosed. These trends are consistent with prior years.

All information sought was disclosed in response to 54 per cent of municipal requests. Nothing was disclosed in just 12 per cent of requests.

Outcome of Requests – 1992

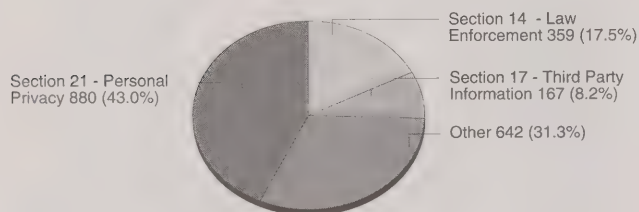


Outcome of Requests Provincial – 1988-91

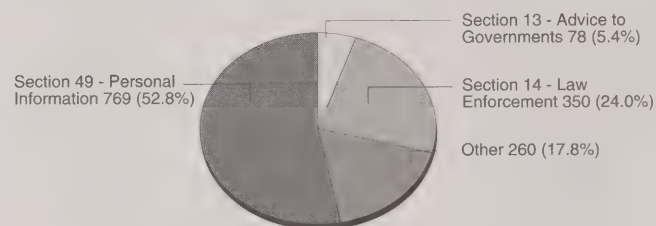


Government organizations can and in some cases must refuse to disclose requested information, pursuant to the exemption provisions of the *Acts*. For the past few years personal privacy and law enforcement have been the top two exemptions cited as grounds for not providing information. This trend continued in 1992 and applies to both provincial and municipal requests.

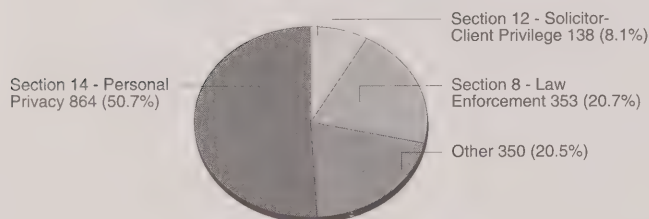
**Provincial Exemptions Used
General Records – 1992**



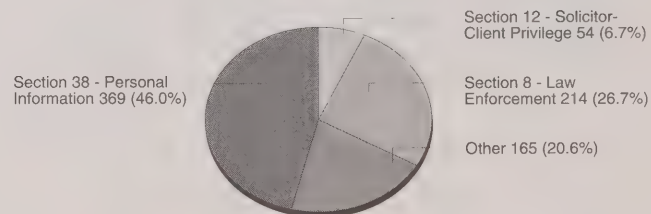
**Provincial Exemptions Used
Personal Information – 1992**



**Municipal Exemptions Used
General Records – 1992**



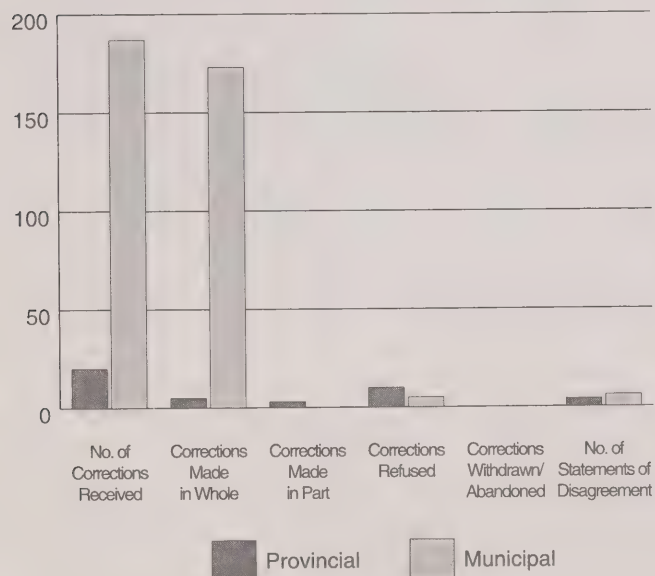
**Municipal Exemptions Used
Personal Information – 1992**



Municipal organizations reported receiving 187 correction requests in 1992. The correction was made in full in nine out of 10 cases.

When a correction request is denied, the requester may attach a statement of disagreement to a record, outlining why he or she feels the information is incorrect. This year, four provincial and six municipal statements of disagreement were attached.

Outcome of Corrections



In many cases, government organizations fulfil access requests without charging fees. The legislation defines specific conditions under which fees may be imposed.

In their reports to the IPC, government organizations provide data on the fees collected and waived. Continuing the trend from previous years, provincial organizations most frequently cited reproduction of material as the reason for collecting fees in 1992. Reproduction costs were cited in 37 per cent of cases where fees were collected, followed by preparation at 33 per cent and shipping at 25 per cent.

The pattern was somewhat different among municipal requests. Preparation was most frequently mentioned as the reason for collecting fees (26 per cent of cases where fees were collected), followed by reproduction (25 per cent) and search time (19 per cent).

Cases in Which Fees were Estimated General Records – 1992

	Provincial		Municipal	
Collected in Whole	87.0%	2784	69.3%	1893
Waived in Part	0.1%	4	0.4%	12
Waived in Full	12.9%	411	30.3%	828
Total Fees Collected (dollars)	\$91,658.90		\$41,790.10	
Total Fees Waived (dollars)	\$20,856.30		\$10,862.03	

Resolving Appeals

People dissatisfied with a government organization's response to a request for access to information may appeal to the IPC. We first attempt to mediate the case. If the disagreement cannot be settled within a reasonable time, we issue a binding order to resolve the appeal.

This year we reviewed the appeal process from start to finish. We consulted closely with six provincial government organizations and Management Board Secretariat, visited the federal and Quebec Access Commissions and took a telephone survey of appellants. The verdict was clear: our appeal process had become too complex, legalistic and time-consuming. We developed a plan to re-engineer the process, to take effect in two stages.

Phase One Changes

The first phase was implemented as of October 1, 1992 and included seven initiatives to increase efficiency and improve service in the short term.

One bottleneck was the fact that only two people – the Commissioner and the Assistant Commissioner (Access) – were authorized to sign orders. So we designated two senior appeals staff as Inquiry Officers with order-making powers.

The orders themselves were long and cumbersome. We are now writing orders in a more concise style that is faster to produce and, hopefully, easier to read.

The Appeals Officer's Report was a bulky questionnaire combined with information about the legislation. Both appellants and institutions told us it was often of little use. So we replaced it with a brief, straightforward Notice of Inquiry.

We put a new emphasis on processing appeals that had been in the system for more than six months, many of which stemmed from the introduction of the municipal *Act*. Long-standing files were transferred to a special team of experienced officers for priority attention.

We have increased the use of affidavits to gather factual evidence from government organizations. This technique often eliminates the need for a lengthy investigation.

To proceed with an appeal, the IPC generally needs access to the records in dispute. We have reduced the time limit for receipt of records from government organizations from 21 days to 14 days so that the appeal process can begin without delay. If necessary, we will issue an order for the production of required records.

Finally, the requester needs a proper decision letter before we can go ahead with an appeal. We are seeking the co-operation of government organizations to draft proper decision letters and have issued a document on how to do this. We will issue an order for a proper decision letter if necessary.

Phase Two Changes

Phase two, effective January 1, 1993, will implement more fundamental changes to the appeal process through a pilot project. The chief objective is to make the process time-driven rather than paper-driven.

We feel that time is of the essence because the value of information tends to diminish the longer access is delayed. The new process is designed to meet a standard of completing 95 per cent of all appeals within four months.

Orders will no longer be considered a last resort, to be invoked only after mediation fails. Mediation will focus on narrowing the issues in dispute if they all cannot be resolved. The four-month target will in effect set a deadline that we hope will encourage and focus mediation. We will also experiment with new ways of receiving representations, such as over the phone and in person to the decision-maker.

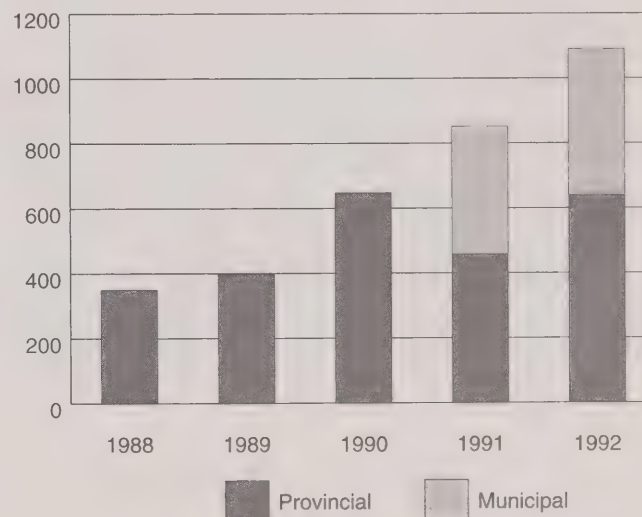
The pilot project will involve 14 municipal and provincial government organizations, all of which are represented on an advisory group overseeing the reforms. A special IPC Appeals Innovation Team will handle all appeals involving these institutions.

There will be regular surveys of appellants and government organizations to gather feedback and refine the new processes. In the second half of 1993 we will evaluate the project to determine if it should be expanded.

Statistical Overview

In all, 1090 active appeals³ were made to the IPC in 1992 – up 28 per cent from the previous year. Nearly six in 10 appeals were lodged under the provincial *Act*.

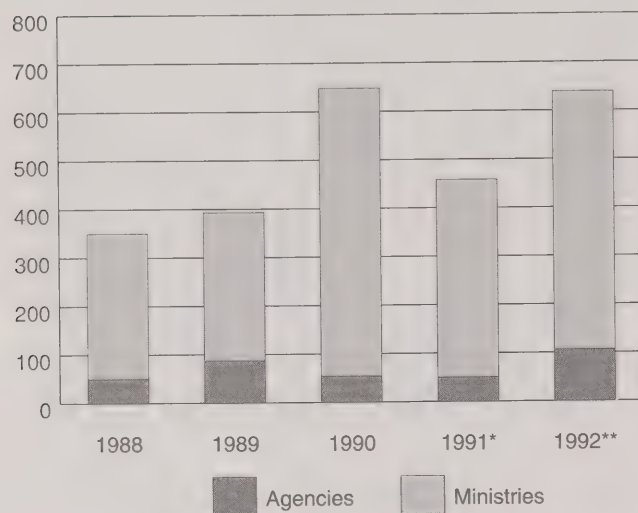
Appeals Received – 1988-92



³ In 1991, the IPC established a policy of limiting the number of appeals from any one source that we will work on at one time. This policy was necessary to deal with bulk use of the appeal process. Active appeals are those that were actively worked on by the IPC during the year. All other appeals were classified as inactive and are not reflected in the statistics in this annual report, except where otherwise indicated. All inactive appeals were resolved by the end of 1992, in most cases through withdrawal by the appellants.

Provincial appeals increased 40 per cent from the 1991 level. Eighty-three per cent of provincial appeals involved ministries rather than agencies. In 1991, 89 per cent of provincial appeals involved ministries.

**Provincial Appeals Received
By Organization Type 1988-92**

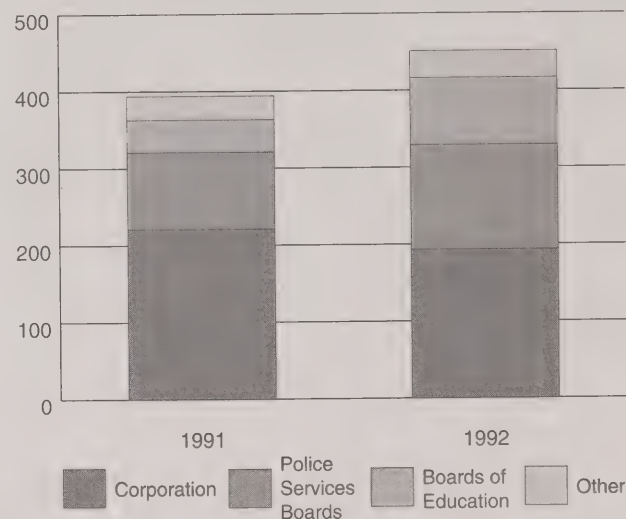


* An additional 741 inactive appeals were received during 1991

** An additional 129 inactive appeals were received during 1992

Municipal appeals were up 14 per cent in 1992. The largest proportion – 43 per cent – concerned municipal corporations, followed by police services boards and boards of education. This breakdown is similar to that for 1991.

**Municipal Appeals Received
By Organization Type 1991-92**



Approximately half of all appeals involved a request for general records, while just over a quarter concerned a request for personal information. There were a few appeals in other categories, such as fee estimates and objections by third parties to disclosure of their information.

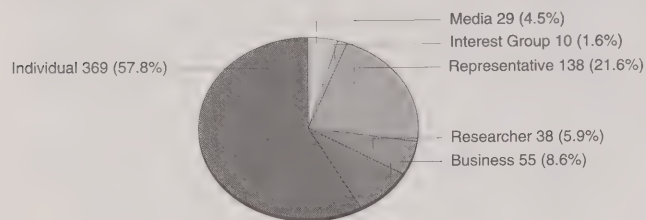
Appeals Received by Issue – 1992

<u>Type of Appeals</u>	<u>Provincial</u>		<u>Municipal</u>		<u>Total</u>	
Request for general records	362	56.6%	191	42.4%	553	50.7%
Request for personal information	141	22.1%	174	38.6%	315	28.9%
Request for personal information/general records	90	14.1%	37	8.2%	127	11.7%
Request for correction of personal information	3	0.5%	0	0.0%	3	0.3%
Time extension	9	1.4%	9	2.0%	18	1.6%
Fees	15	2.3%	24	5.3%	39	3.6%
Third Party	19	3.0%	16	3.5%	35	3.2%
Total	639	100.0%	451	100.0%	1090	100.0%

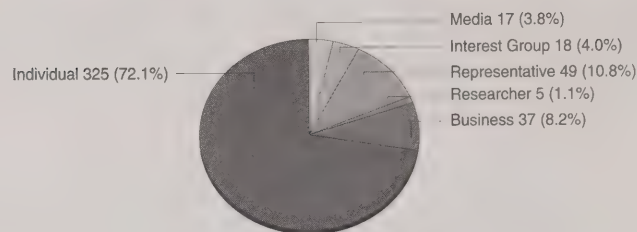
Although the *Acts* do not require appellants to provide information about themselves, the IPC tries to identify various categories of appellants. However, this is a somewhat subjective exercise and the resulting information should be used with caution.

This year, 64 per cent of all appellants were classified as individuals. Seventeen per cent were representatives of individuals or groups. Few appellants were categorized as business, media, researchers or special interest groups. These trends are similar to those observed in prior years. This pattern indicates that the prime user of the appeals system is the general public, rather than businesses or other kinds of organizations.

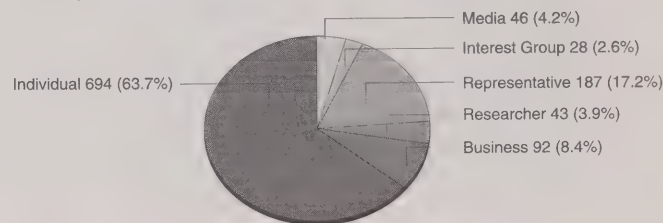
Types of Requesters Involved in Appeals – Provincial



Types of Requesters Involved in Appeals – Municipal



Types of Requesters Involved in Appeals – Totals

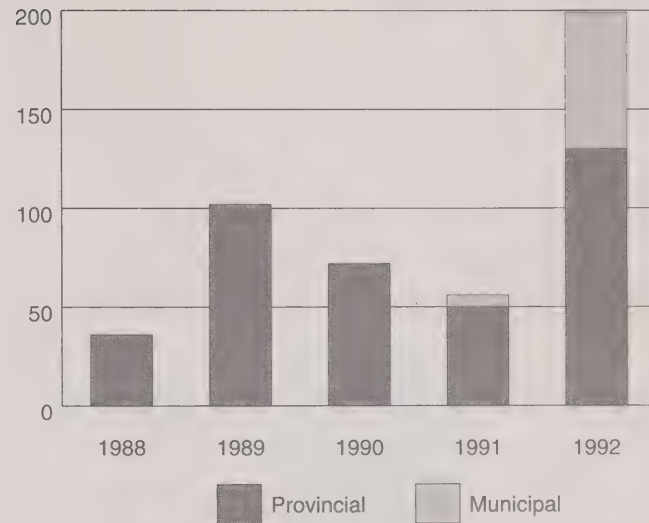


The IPC closed a total of 1122 appeals during 1992 – a significant 82 per cent increase over 1991. Almost two thirds of appeals resolved this year concerned provincial government organizations. Provincial appeals closed were up 63 per cent and municipal appeals closed rose 130 per cent.

Of the cases closed this year, we resolved 22 per cent by issuing an order, compared with 14 per cent closed by order in 1991. Provincial appeals were somewhat more likely to result in an order: 23 per cent of provincial and 20 per cent of municipal appeals were closed by order this year.

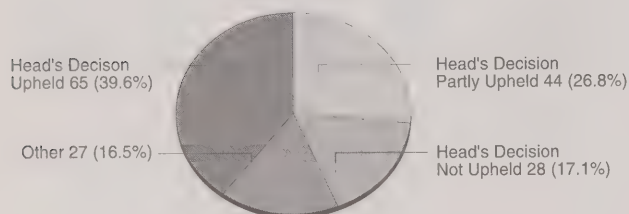
During 1992, the IPC issued a total of 199 orders – a substantial 255 per cent increase from the previous year. (The number of orders is less than the number of appeals closed by order, since an order may deal with more than one appeal.) Almost two thirds of the 1992 orders concerned provincial government organizations.

Orders Issued – 1988-92

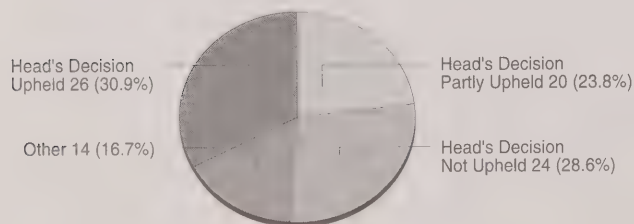


In appeals resolved by order, the decision of the head of the government organization involved was somewhat more likely to be fully upheld than partly upheld or not upheld. Among provincial cases decided by order, the decision of the head was fully upheld in 40 per cent of orders, a decrease from 59 per cent in 1991. Fully-upheld municipal cases made up 31 per cent of municipal appeals resolved by order in 1992. In 1991, the six municipal orders issued all upheld the head's decision.

**Outcome of Appeals Closed By Order
Provincial – 1992**

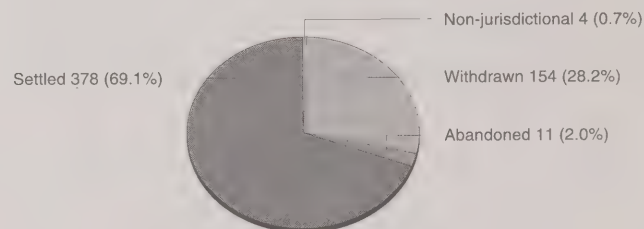


**Outcome of Appeals Closed By Order
Municipal – 1992**

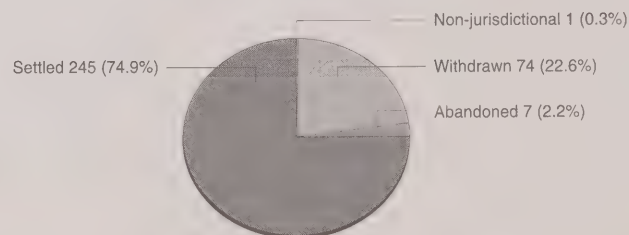


Where appeals were closed by means other than an IPC order, the most frequent outcome by far was settlement by mediation. In fact, a mediated settlement occurred in a majority of all appeals resolved by any means this year. A substantial portion of appeals were withdrawn by the appellants. These trends are similar to those observed in 1991.

**Outcome of Appeals Closed Other Than By Order
Provincial – 1992**



**Outcome of Appeals Closed Other Than By Order
Municipal – 1992**



Highlights of Orders

The following sections describe key issues decided by the IPC in orders made this year.

CUSTODY AND CONTROL

The legislation provides for the right of access to records “in the custody or under the control of” a municipal or provincial organization. The question of whether records are in fact in government custody or control is often crucial to the outcome of an appeal.

One case concerned records seized by the Ontario Provincial Police from the office of a member of the Executive Council of the previous provincial government. The OPP were investigating allegations about a former employee of the office.

The IPC held that political party records found in a government organization’s offices are not outside the scope of the *Act* simply because they do not relate to the mandate or operation of the government organization. If records are in the custody of the government organization, they are covered by the *Act*. Government organizations should adopt proper record management procedures to deal with records received or produced by employees who also perform functions on behalf of political parties. (Order P-267)

Another appeal concerned records in the possession of a college ombudsman. Under the terms of his contract, the ombudsman operates in an independent and impartial manner and the college has no power to direct his activities on matters within his mandate. The ombudsman’s files are to be kept secure and accessible only to him and he has his own record management and disposal system. The IPC held that the ombudsman’s records were not in the custody or control of the college. (Order P-271)

In a further case, an employee of a ministry requested notes taken by his supervisor in the context of an allegation against the requester by another employee. The record was created by the supervisor during the course of employment and dealt with events that took place in the workplace she was supervising. As such, the record was properly considered in the custody and control of the ministry. (Order P-326)

A patient at a provincial psychiatric hospital asked the facility to send letters of commendation to certain nurses, with copies to him. The copies were taken away from the patient when the nurses complained. The letters contained the nurses’ home addresses. The nurses filed a grievance and the letters were subpoenaed by the grievance board. The patient requested the copies back, claiming that they were his property.

The IPC found that the letters were in the custody and control of the grievance board. In determining whether the *Act* applied, it was not relevant that the records may have originated with the appellant or had been previously disclosed to him. (Order P-332)

Another appellant requested the Ministry of Education to provide a list of all retail stores in Cornwall that were given placements under the FUTURES training program in the previous 12 months. While FUTURES is funded by the province, it is delivered in Cornwall on a purchase of service basis through a transfer payment contract with the Youth Employment Counselling Centre. Information about employers is never forwarded to the Ministry. The IPC found that the records at issue were not in the custody or control of the Ministry. (Order P-384)

INFORMATION ALREADY AVAILABLE

Under the legislation a government organization may refuse to disclose a record where the record or the information it contains has been published or is currently available to the public.

An appellant sought financial statements and other documents filed with the Public Trustee by the National Cancer Institute and the Canadian Cancer Society since 1982. The Public Trustee claimed an exemption on the basis that the information was available to the public through Revenue Canada, and that the Cancer Society had agreed to disclose the records directly to the appellant.

The IPC did not uphold the exemption. Revenue Canada confirmed that the records were not available to the public. Furthermore, an affected party's willingness to provide a copy to the appellant does not render the records available to the public. In order to qualify for this exemption, the record must be published or available to the public generally, through a regularized system of access, such as a public library or government publications centre.

The IPC stressed that this section of the law is intended to provide a government organization with the option of referring the requester to a publicly available source of information where this method of access is more convenient. It is not intended to be used to avoid obligations under the *Act*. (Order P-327)

In another case, the Ministry of the Attorney General exempted transcripts of trial proceedings, factums, appeal books, case books, court notices, court forms, an endorsement and a judgement. The Ministry stated that this information was available from court reporters and the Court of Appeal. The IPC agreed that the records were currently available to the public and upheld the exemption. (Order P-368)

MAILING LISTS

An appellant requested a list of names and addresses of hairstyling apprentices registered with the Ministry of Skills Development. The appellant argued that disclosure would promote informed choice in the purchase of goods and services and therefore did not represent an unjustified invasion of personal privacy.

The IPC held that the provision in the *Act* regarding the purchase of goods and services was not intended to allow the release of personal information for the purpose of making mailing lists available for marketing purposes. The apprentices had provided their names and addresses to the Ministry implicitly in confidence, and disclosure would be an unjustified invasion of personal privacy. (Order P-307)

In a similar case, the appellant represented a company that markets baby food. The Ministry of Consumer and Commercial Relations was asked to provide the names, addresses and dates of birth of all babies born in Ontario in 1991. The appellant argued that the disclosure would help parents make an informed choice about nutritional products.

The IPC reiterated that the promotion of informed choice in the purchase of goods and services is not relevant to the provision of mailing lists for marketing purposes. Individuals registering birth information would reasonably expect the information to remain confidential. Disclosure would therefore constitute an unjustified invasion of personal privacy. (Order P-309)

MENTAL HEALTH ACT

A series of orders this year dealt with psychiatric patient records. The *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (the *Act*) does not apply to records concerning a patient in a psychiatric facility, where the record is a "clinical record" under the *Mental Health Act* or contains information regarding the patient's history, assessment, diagnosis, observation, examination, care or treatment [section 65(2)].

The IPC observed that these provisions were included in section 65(2) of the *Act* for two reasons: to acknowledge the extra sensitivity of psychiatric patient records; and to recognize the separate access and privacy scheme for psychiatric patient records under the *Mental Health Act*.

Clinical records as defined under the *Mental Health Act* are excluded from the *Act*, but are generally accessible to the patient under the *Mental Health Act*. However, this alternative access scheme does not cover records which are not “clinical records” under the *Mental Health Act* but nonetheless contain patient information as enumerated in section 65(2). Nor does the alternative scheme apply to personal records of individuals other than patients.

For these reasons the types of information excluded from the *Act* must be interpreted narrowly. It would be inconsistent with the underlying principles of the *Act* to create a broad category of records that were inaccessible to anyone under either the *Act* or the *Mental Health Act*. The IPC found that in order for a record that is not a “clinical record” to be excluded from the *Act*, it must have a clinical purpose, nature or value. (Orders P-374, P-387 and P-389)

DISCRETIONARY POWERS

The municipal and provincial *Acts* give a government organization discretion to refuse to confirm or deny the existence of a record if disclosure would constitute an unjustified invasion of personal privacy or interfere with law enforcement. Organizations also have discretion to grant or deny access to an individual’s own personal information under certain conditions.

Two major appeals this year centred on refusal to confirm or deny existence of a record. In one, an individual sought records concerning an investigation of an employment competition, if such an investigation took place. In another, a restaurant owner who had been investigated for allegedly contravening the *Liquor Licence Act* sought records on the case from the Liquor Licence Board of Ontario.

In both cases the government organization refused to confirm or deny the existence of a record, and in both cases the IPC overturned this decision and required the organization to confirm the records’ existence. The IPC stressed that the discretionary power to refuse to confirm or deny should be exercised only in rare cases.

A government organization must do more than indicate that disclosure of the records would represent an unjustified invasion of personal privacy or interfere with law enforcement. The organization must provide detailed and convincing evidence that disclosure of the mere existence of the requested records would convey information to the requester – and that such a disclosure itself would be an unjustified invasion of personal privacy or compromise law enforcement activity.

In the first case, by simply confirming that records associated with an investigation exist, the government organization was not confirming that any identifiable individual was investigated. Therefore, there was no unjustified invasion of personal privacy. In the second case, by confirming the records’ existence, the government organization was not required to confirm their content. Providing the appellant with a general description of the requested records would not interfere with law enforcement. (Orders P-338 and P-339)

A third case concerned the Ministry of the Attorney General. An individual sought access to any wiretap application records pertaining to himself. The IPC upheld the Ministry’s decision to refuse to confirm or deny the existence of any records on Constitutional grounds, based on the doctrine of federal legislative paramountcy.

However, the IPC also pointed out that as a general rule, taking a “blanket” approach in all cases involving a particular type of record would negate the discretionary aspect of a decision. In each case the organization must take into account factors personal to the requester and ensure that the decision conforms with the policies, objects and provisions of the *Act*. (Order P-344)

A final case turned on the discretionary power to confirm or deny access to an individual's own personal information in circumstances where disclosure would result in an unjustifiable invasion of another person's privacy.

The Ottawa police received a request for all information relating to the requester. The record included personal information about two other individuals. The police exercised their discretion and decided to release the record, and the two individuals appealed.

The IPC upheld the police decision to disclose the information. The *Act* gave the police discretion to release the record or not. There was nothing to indicate that the exercise of discretion was improper. The police had the right to disclose the information to the requester regardless of whether it constituted an unjustified invasion of the other individuals' privacy. The availability of this discretionary power is consistent with one of the purposes of the *Act*, which is to provide individuals with a right of access to their own information. (Order M-54)

Mediation Success Stories

The majority of appeals are resolved through mediation. Here are a few examples of successful mediation efforts this year.

HEALTH BILLING CODES

An appellant asked the Ministry of Health for billing records on certain medical procedures she had undergone, and lodged an appeal when she had questions about the information released. During mediation the Ministry responded to questions about some of the codes contained in the records, and invited the appellant to contact a field staff member for any further clarification required.

OTHER SIDE OF STORY RECORDED

The parent of a student filed a complaint about a teacher with the York Region Board of Education. The parent was granted partial access to records on the complaint. The records included the principal's notes on a meeting with the parent and a summary of events. The parent disagreed with the contents and appealed to the IPC.

In mediation the parties came to a flexible solution. It was agreed that the parent would forego a formal request to correct her personal information. Instead, the school board accepted a statement of disagreement that included not only references to her personal information, but all her concerns about the events described in the record. This statement was placed in the school file on the complaint.

FULL DISCLOSURE

In another case, an individual requested access to information in the files of the Municipality of Metropolitan Toronto to support a Workers' Compensation claim. The record was disclosed with numerous severances. The appellant was not satisfied with the disclosure and appealed. As a result of mediation, the Municipality disclosed all material related to the appellant. Where specific items requested could not be found in the files, an explanatory note was provided.

Judicial Review

Like decisions of other administrative tribunals, orders issued by the Information and Privacy Commissioner may be reviewed by the courts on jurisdictional grounds.

At the end of 1991, five applications for judicial review were pending. Four of these cases were resolved during 1992 and 14 new applications were filed. As a result, 14 judicial review applications were outstanding at the end of 1992.

INTERIM ORDER UPHELD

One case decided this year involved a request for information from the Stadium Corporation of Ontario Limited, the provincial government organization responsible for SkyDome. The requester had been permitted to view records at the corporation's premises in May 1988 and requested copies of certain pages he had examined. When the corporation failed to deliver the copies, the requester appealed to the IPC. The corporation subsequently informed the appellant that access was denied on the grounds of various exemptions under the *Act*.

In April 1990, the former Commissioner issued an interim order (Order 162) finding that access had not been granted to the appellant. The corporation was ordered to disclose certain records found by the IPC not to be exempt; to notify third parties affected by other records; and to make representations to support the remaining claims for exemption.

The appellant applied for judicial review, asking the court to set aside the interim order and provide total access to the records he had viewed. The appellant argued that the Commissioner had erred in law in ruling that the appellant had not been given access to the records viewed, and was not entitled to copies under the *Act*. The appellant also claimed that the corporation had waived its right to invoke the discretionary exemptions after permitting him to view the records.

The Divisional Court heard the case in January 1992 and dismissed the application. The Court stated in part:

The question before the Commissioner in April 1990 was whether the applicant on May 16 to 18, 1988 was given access under the *Act*.

In practical terms the question is really whether the institution intended to waive its own rights and whether it had the power to waive the rights of third parties.

The Commissioner's decision turned largely on questions of fact as to whether the institution intentionally waived its rights to claim exemptions or whether the institution simply intended to help the applicant focus his request under the *Act*. The *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* does not give the applicant any right to appeal to this court against findings of fact by the Commissioner. Our jurisdiction is limited to questions of law.

In light of the Commissioner's understanding of the intention of the institution he interpreted s.30 in such a way as to give the institution and third parties an opportunity to assert their legal rights under the *Act*.

In concluding that the earlier access was not given under the *Act* we are not satisfied that the Commissioner erred in these circumstances in his legal interpretation of s.30 in any way that would attract judicial review.

[*Ken Rubin v. The Information and Privacy Commissioner of Ontario*, Court File No. 556/90, per Van Camp, Sirois & Campbell, JJ.]

OTHER APPLICATIONS RESOLVED

This year the Divisional Court also dismissed applications for judicial review of two related IPC orders involving the Ministry of Health. (Orders 215 and 216)

A requester sought access to records relating to a third party. When the Ministry granted partial access, the third party appealed to the IPC. At the same time, the third party applied under the *Act* to the Ministry for access to the request made by the original requester, and appealed to the IPC when the Ministry refused access to the name, position and address of the original requester.

The IPC issued two orders. In the first order, the Commissioner found that the *Act* did not apply to the records because they were clinical records as defined by the *Mental Health Act*. Accordingly, he did not address the application of exemptions to the records. In the second order relating to the third party's request for access to the name, position and address of the original requester, the Commissioner ordered the Ministry to disclose the name and title of the original requester. The original requester applied for judicial review of both orders.

The cases did not go to hearing as all parties involved consented to the dismissal of the applications. The IPC order requiring the Ministry to provide the requester's name and title had been stayed by the court pending the outcome of the court proceeding. With the case dismissed, the stay was lifted and the Ministry complied with the order.

In the fourth case resolved this year, the Ombudsman/Ontario sought judicial review of Order 239. This application was abandoned by the Ombudsman.

PENDING APPLICATIONS

At the end of 1992, one application for judicial review of an order issued in 1991 was still pending. This concerned Order 237 and is scheduled to be heard by the Divisional Court in March 1993.

This application was brought by four persons affected by an appeal to the IPC. The appeal involved a request to the Ontario Provincial Police (OPP) for access to a police report concerning an investigation referred to in an OPP news release. The IPC ordered disclosure of the entire record with the exception of a severed phrase. The four applicants are seeking to prevent the release of the record or at least those portions of the report that disclose their personal information. At issue is the interpretation of s.21 of the *Act*, which protects personal privacy.

In 1992, the IPC was served with applications for judicial review of 13 orders issued during the year – eight under the provincial *Act* and five under the municipal *Act*. The orders involved are: P-270 (two applications), P-312, P-341, P-345, P-352, P-359, P-363, M-18, M-22, M-23, M-28 and M-52.

Of the outstanding judicial review applications, seven were launched by government organizations (four municipal and three provincial), two were commenced by requesters and four by affected third parties.

Investigating Privacy Complaints and Reviewing Practices

The provincial and municipal *Acts* create a privacy protection system that government organizations must follow to safeguard an individual's right to privacy. This system includes rules for the collection, retention, use, disclosure, security and disposal of personal information in the custody and control of government organizations falling under the *Acts*. The legislation also gives individuals the right of access to their own personal information, and the right to correct their information or attach a statement of disagreement.

Individuals who believe that their privacy has been compromised by a government organization can complain to the IPC. We investigate the complaint and, depending on the findings, may make specific recommendations to the organization to revise its practices. In addition, a few IPC investigations are appeal-driven. That is, we may decide to examine an organization's procedures if problems are revealed during the course of an appeal.

Higher Productivity

In 1992, the IPC opened 167 investigation files, virtually the same level as the year before. There were more cases lodged under the municipal *Act* than under the provincial *Act* in 1992, in contrast to the previous year when provincial investigations opened outnumbered municipal.

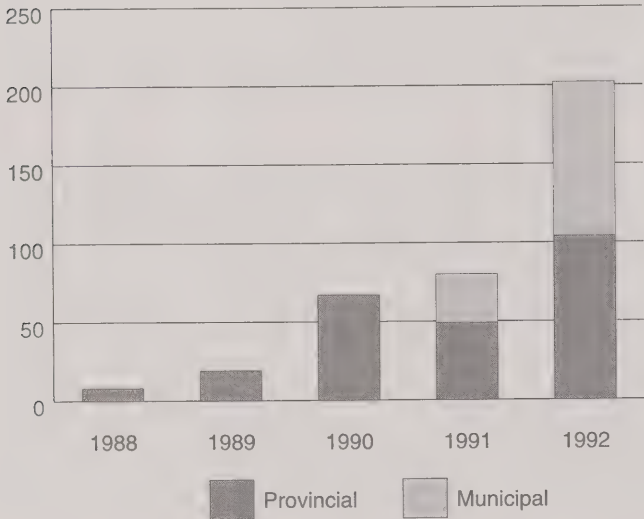
Summary of Privacy Investigations* – 1992

	Privacy Complaints		Appeals Driven		Total		Total Investigations
Carried Forward	49	34	2	4	51	38	89
Initiated	70	92	3	2	73	94	167
Completed	99	92	5	6	104	98	202
In Process	20	34	0	0	20	34	54

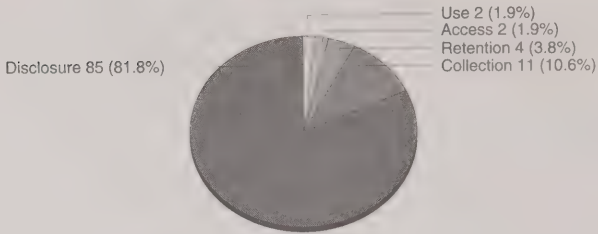
*municipal statistics appear in bold

We completed 202 investigations this year, more than double the 1991 completion total. In line with previous trends, the vast majority of complaints concerned the disclosure of personal information. Most investigations took less than eight months to complete, an improvement from 12 months a year earlier.

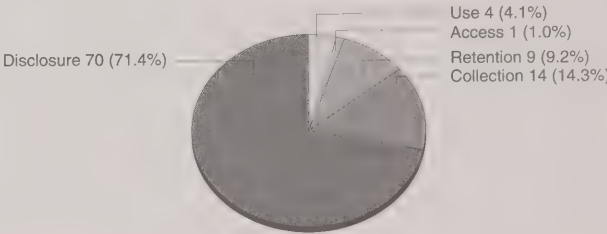
Number of Privacy Investigations Completed
1988-92



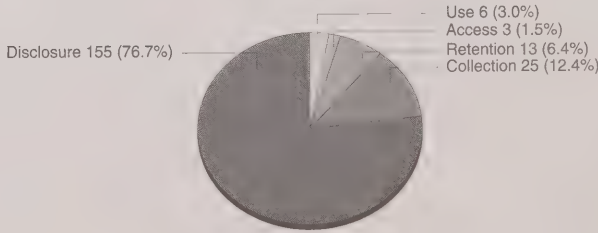
Privacy Investigations Completed By Issue
Provincial – 1992



Privacy Investigations Completed By Issue
Municipal – 1992



Privacy Investigations Completed By Issue
Total – 1992



PROCESS STREAMLINED

Our higher output was due in part to innovations in the investigation process. Every stage in the process was reviewed and, if possible, shortened and streamlined.

We introduced a fast-tracking procedure for complaints involving similar issues, which often lead to similar decisions. Under this approach, we send a draft report to the government organization and ask for a reply by a set date. This gives the organization early notice of our recommendations and enables it to raise any objections up front.

This year we developed a computerized compliance tracking system to be implemented in 1993. This management tool will give us an electronic database on the progress of investigations and their outcomes, and should lead to further productivity gains.

Investigation Highlights

Recommendations resulting from our investigations often benefit not only the parties directly concerned, but also the broader groups the parties reflect. Our findings may also serve as a guide for other organizations. The following are brief descriptions of key complaint investigations in 1992.

EMPLOYER COLLECTED BENEFIT CLAIMS

A separate school board provided a health insurance plan as an employment benefit. Employees were required to submit their expense claims for prescribed medications and other medical and dental items to the employer, for review and forwarding to the

insurer. An employee complained that this claims procedure amounted to a collection of personal information by the school board.

The IPC concluded that the information in question was personal information that the school board had no authority to collect. We recommended that the school board change its practices to permit employees to submit claims directly to the insurance company. The board complied with our recommendation. (Investigation I91-46M)

SOCIAL INSURANCE NUMBERS

An individual complained that a municipality was collecting and using Social Insurance Numbers (SIN) for the purpose of taxicab driver licensing administration.

The IPC determined that the city's practices contravened the *Act*. The collection of SIN for the purpose identified was unauthorized and unnecessary; proper notice of the collection had not been given; and the use of SIN on taxicab driver licences and file labels was not a permitted use.

We recommended that the city discontinue the practice of collecting SIN for taxicab driver licensing administration, halt all uses of SIN and remove SIN from all file labels at the taxicab licensing department. The city complied with all these recommendations. (Investigation I91-03M)

ADMINISTERING PSYCHOLOGICAL TESTING

A hydroelectric commission required employees to take psychological tests administered externally by an office services agency. An employee of the commission complained that through this testing, the employer was improperly collecting personal information.

The IPC found that the collection was in accordance with the *Act*, since the testing was considered necessary to the proper administration of a lawfully authorized activity, namely employee screening practices. However, proper notice of the collection had not been given, and adequate steps had not been taken to secure the employees' personal information in the care of the office services agency.

The IPC called on the hydroelectric commission to enter into a written contract with the testing agency to ensure that privacy protection procedures were developed and followed. In addition, proper notice of collection must be given and employees should receive a printout of their own answers to the test. (Investigation I91-45M)

PERSONAL INFORMATION DISCLOSED PUBLICLY

An individual filed a complaint that a township had improperly disclosed his personal information on two occasions. The complainant had requested access to certain information, and this access request was disclosed by the township's clerk-treasurer to the chief building official. In addition, during an open meeting, town council had discussed a zoning infraction the complainant was alleged to have committed.

The IPC concluded that the township was in compliance with the *Act* when the access request was disclosed to the chief building official. The town was obliged to respond to the request and the chief building official was the individual most familiar with the records involved.

However, we found that the discussion of the alleged zoning violation at an open council meeting was not a permitted disclosure and, therefore, contravened the *Act*. We recommended that council take care not to disclose personal information at open meetings, unless one of the exemptions under the *Act* applies. (Investigation I91-42M)

PERFORMANCE APPRAISAL DISCUSSED

An employee of the Ministry of Correctional Services filed a grievance concerning a job assignment. The Ministry held a meeting to try to resolve the matter with the employee and two other workers who had filed similar grievances. At the meeting the Ministry disclosed personal information from the employee's performance appraisal, without his consent. The employee complained that his privacy had been breached.

The Ministry contended that the disclosure was consistent with the purpose for which the information had been compiled, and was therefore permitted. The IPC accepted this argument. The Ministry had compiled the information in the performance appraisal for the purpose of human resources planning, and disclosed it for the purpose of resolving a grievance over a job assignment. The IPC held that the disclosure was for a consistent purpose.

We also noted that at the meeting the employee had asked questions about his performance. He might therefore have reasonably expected the Ministry to disclose the personal information in this case. (Investigation I92-19P)

WORK-RELATED INFORMATION

An individual complained that the Ontario Provincial Police, in responding to a request for access to information, had released her personal information without her consent. The complainant had requested the OPP to patrol a township administration office during an evening meeting of the township council. The OPP made this fact known in response to the access request.

The IPC determined that when the complainant requested the OPP patrol, she had done so in her capacity as the township's clerk-administrator. We found that the information in question was not "personal information", since it related to the complainant in her work-related capacity. The privacy protection provisions of the *Act* did not apply and hence the disclosure was not contrary to the *Act*. (Investigation I92-46P)

MEDICAL DISCLOSURE

The Ministry of Transportation investigated a work-related complaint against an employee and provided a copy of the resulting report to another employee. The report contained medical information about the employee investigated, who filed a complaint regarding improper disclosure of her personal information.

The Ministry acknowledged that the report should not have been released to the other employee and sent a letter of apology to the complainant. The complainant indicated her main concern was possible damage to her career prospects. Accordingly, the Ministry gave assurances that the investigative report containing her medical information would not form part of her personnel file and no record of the report would be kept in her file. (Investigation I92-05P)

Follow-up Review

Each year we follow up to ensure that government organizations have implemented the recommendations contained in our investigation reports. In 1992, we reviewed all recommendations made to organizations between July 1, 1990 and June 30, 1991. Fourteen institutions were involved, and we had completed our analysis of all but one by the end of 1992.

Of the total of 53 recommendations, we found that 43 had been fully implemented, two had been partially implemented and two had been replaced by satisfactory alternative controls. Only six recommendations had not been carried out, due to cost or other operational factors. Thus, the great majority of our recommendations had been followed and implemented.

Compliance Reviews

In addition to investigating complaints or appeal-related issues, the IPC selects specific government organizations and reviews their practices for handling personal information. These reviews provide a further tool for ensuring compliance with the legislation.

SARB FORMS

This year we concluded a forms review at the Social Assistance Review Board (SARB). This administrative tribunal hears and rules on appeals from people who have been refused social assistance or whose benefits have been reduced or cancelled.

We recommended improvement of the notice on one of SARB's forms to indicate properly the purpose for which personal information is being collected. We also found that SARB had adequate procedures in place to prevent unauthorized access to forms containing personal information. However, we called on SARB to document these procedures through written policies.

MINISTRY OF HEALTH BRIEFING NOTES

In 1992, we completed a review of the procedures for the preparation of briefing notes in the Ministry of Health. Briefing notes are central to the information flow in many government organizations, so our review should benefit others as well.

In a key recommendation, we urged the Ministry to change its briefing guidelines to state that, where possible, the identity of individuals involved in contentious issues should be kept anonymous. We also called on the Ministry to undertake an educational program on privacy issues for all employees. Consequently, during the year, the Ministry began holding privacy awareness sessions for staff and designed new workshops for more intensive privacy training.

Decisions on Indirect Collection

Under the legislation, the Commissioner has the power to authorize the collection of personal information “otherwise than directly from the individual” in appropriate circumstances. This year the IPC received six applications for indirect collection and one application was carried forward from 1991. We granted three authorizations, with terms and conditions attached. Two applications were rejected and two were being reviewed at year end.

WORKPLACE DISCRIMINATION AND HARASSMENT

In one application, Management Board of Cabinet sought to indirectly collect personal information needed to administer the Workplace Discrimination and Harassment Prevention Program throughout the provincial government. The IPC granted authorization to all advisors, investigators and co-ordinators appointed under the program, as well as to Ontario Public Service supervisors and managers involved in the program.

The authorization covers specific types of personal information about employees involved in incidents of discrimination or harassment. The IPC concluded that the goal of creating a workplace free from discrimination and harassment justified an indirect manner of collecting personal information.

COLLEGE INSTRUCTOR EVALUATIONS

The IPC granted approval to Seneca College of Applied Arts and Technology to indirectly collect information about faculty members through student evaluations. We concur that student assessment of faculty performance is essential for effective management of the college. Accordingly, the indirect collection of personal information about the teaching performance of instructors is appropriate.

Commenting on Government Activity

During the course of an investigation, privacy issues may arise that are broader than the subject matter of the particular complaint. In such cases, the IPC provides further advice and guidance to the government organization concerned. This reflects our duty under the *Acts* to comment on the privacy implications of government programs.

CLIENTS OF TRANSFER PAYMENT AGENCIES

One investigation involving the Ministry of Community and Social Services raised a concern for the privacy rights of clients of transfer payment agencies funded by the province. The IPC recognizes that Ministry auditors require access to some personal information about clients to conduct a proper audit of agency activities. However, we urged the Ministry to ensure that the personal information disclosed to third parties is limited to what is strictly necessary.

PARTITIONING PERSONNEL FILES

A similar issue arose in a complaint concerning the personal information of employees of a municipal government. We stressed that the personal information disclosed when employers access personnel files should be limited to what is strictly necessary. One option is a system whereby employee files are partitioned, so that sensitive information remains protected in a central repository, while the rest of the file moves with the employee from position to position.

UNSOLICITED INFORMATION

A third investigation involved the Ministry of Labour. A group of home service workers employed by a community agency applied to the Ministry for bargaining rights. As part of the application, the union provided the Ministry with the names and medical information of some of the agency's clients.

When the agency objected, the Ministry severed the client names and did not compile the personal information. However, the IPC was concerned that if the agency had not objected, the Ministry may well have compiled the client information with the other information submitted in the workers' application. The IPC urged the Ministry to examine its approach to unsolicited personal information to ensure the protection of privacy.

Conducting Research and Providing Advice

The Information and Privacy Commissioner is committed to highlighting access and privacy issues for public debate. We conduct research on access and privacy questions and advise government organizations on how to meet their responsibilities under the *Acts*. We strongly advocate legislative and policy changes to ensure that general records are open to the public while personal information is protected in Ontario.

Telecom Innovations Raise Privacy Questions

The combination of computer technology with the telephone system is revolutionizing the way we communicate and creating a host of new services. Soon, voice, video and data signals will be transmitted over a single line and accessed through one plug in the wall.

These innovative new services have enormous potential to increase productivity and enhance our quality of life. But their power also threatens to erode the level of privacy we have come to expect.

The Ontario Telephone Services Commission (OTSC) regulates independent telephone systems, which serve about four per cent of telephone subscribers in the province. In April 1992, the OTSC launched a two-stage proceeding on privacy and telecommunications, the first stage on call management services (CMS) and the second on other issues. The IPC made submissions to both stages of the proceeding.

SUBMISSION ON CALL MANAGEMENT SERVICES

Our submission to the OTSC on call management services concentrated on call display – also known as Caller ID – in which the telephone number of incoming calls is displayed on a screen. Our concern is that this technology could result in people losing control over their own personal information.

For example, Caller ID could disclose the home telephone numbers of individuals making business calls from home. It could reveal unlisted phone numbers. Callers would no longer be anonymous, which is important for crisis, medical and crime hotlines. The caller's address could be determined through reverse telephone directories, which are widely available. And businesses could collect callers' numbers for unauthorized use in marketing lists.

The IPC made recommendations to ensure that current levels of privacy are maintained without additional cost to the customer as CMS are introduced. We urged free call blocking, in which customers could block transmission of their phone number, on a per call basis; and free line blocking, available on request, for women's shelters and victims of abuse residing outside shelters.

We also recommended that the display of blocked numbers should not be permitted in call return – a service which enables the customer to automatically redial the last incoming call. As well, we urged universal access to call trace – which records details of the last incoming call for use by law enforcement agencies – as an alternative to call display for deterring unwanted calls. In addition, we stressed that telephone users have the right to know how call management services will impact on their privacy.

In December 1992, the OTSC issued an order on call management services covering Ontario's independent telephone systems. This privacy order addressed many issues raised in the IPC submission and incorporated almost all of our recommendations. We see the order as a very positive outcome for the stage-one proceeding.

CALLER ID GUIDELINES

Within government, some municipal and provincial organizations have or will introduce phone systems with Caller ID capability. The IPC this year issued guidelines to alert organizations to the privacy concerns connected with this technology, and to offer direction on how to address them. We cautioned, for example, that Caller ID may be inappropriate for programs providing confidential advice.

PRIVACY PRINCIPLES URGED

As our contribution to stage two of the OTSC proceeding, we submitted an in-depth report in September on privacy and telecommunications. We urged the Commission to adopt a series of privacy principles to guide the evaluation of each new telecommunications technology or service. With clear principles in place, we believe those who develop and regulate new technologies and applications will recognize privacy issues early in the process rather than as an afterthought.

The IPC also urged the OTSC to establish guidelines or suggested practices for a number of services, such as telemarketing, cellular phones and personal communications services. We stressed that all parties in telecommunications – including the research and development sector, carriers, service providers and regulators – share responsibility for ensuring that Ontario enjoys the most technologically secure and privacy-sensitive systems possible.

We made similar points in responding to the federal Department of Communications discussion paper on telecommunications privacy principles. Our response to this very important initiative was also filed in September.

Private Sector Privacy Code

In 1984, Canada became a signatory to the Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data developed by the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). This international undertaking committed Canada to encouraging the private sector to adhere to privacy codes on a voluntary basis.

This year, the Canadian Standards Association (CSA) took the initiative to begin work on a voluntary privacy code for Canadian business. The CSA is a non-profit organization with a mandate to develop national standards for a wide range of products and services. The IPC is participating on the committee that is developing the model privacy code.

Progress on this initiative could have an impact on Ontario's economic relations with the European Community (EC). The EC's draft Directive on Data Protection proposes to set a uniform privacy standard in both the public and private sectors in all member countries. The draft directive would also curtail the transfer of personal information to non-EC countries without "adequate" privacy protection. Adoption of a voluntary code by Ontario's private sector may satisfy the EC privacy requirement.

Health Care Privacy Issues

SMART CARD TESTED

A smart card is a credit-card-size device that contains microchips capable of storing and processing information. During 1992, the Ministry of Health continued a pilot project to test the application of this technology to the health care system. Patients and health

service providers in the test area were provided with smart cards containing medical and other personal information. The IPC is monitoring the pilot project to ensure privacy concerns are addressed.

This year we updated an earlier background paper outlining various types of advanced cards, their uses and the privacy implications, mainly in health care. We also started work on a more general document on smart card technology, current and proposed applications and related privacy concerns.

REFORMS MONITORED

We have worked closely with the Ministry of Health throughout the introduction of the Health Card, which replaces the family OHIP number with a unique number for each individual. Our role has been to watch for privacy risks during the conversion process.

In addition, we held discussions with the Ministry's Drug Programs Reform Secretariat, which has a mandate to reform provincial drug benefits for the elderly and certain other groups. We will stay in touch with the Secretariat as it develops its proposals, again to see that privacy is safeguarded.

OMA HIV GUIDELINES

In November 1992, the Ontario Medical Association released its Guidelines on HIV Seropositive Physicians. The IPC contributed to the development of these guidelines by submitting two papers, one on HIV/AIDS in the workplace and another on the basic need for privacy. We remain vitally interested in AIDS-related issues because of the potentially devastating consequences of breaches of privacy in this area.

LEGISLATION STALLS

Legislation to protect personal data contained in medical records ranks as a high priority, in the view of the IPC. The Ministry of Health has been developing a bill addressing access and privacy issues related to health care information for some time, and released principles for draft legislation in 1991. However, in October 1992, the IPC learned that further work on the bill would be postponed. We advised the government of our disappointment with this decision, and urged them to continue with the development of the legislation.

Genetic Testing

The Ontario Law Reform Commission has undertaken a study of the legal, ethical and social implications of genetic testing as well as the issues of privacy and confidentiality. In September 1992, the IPC made a submission to the Commission advocating several key principles.

We argued that, as a general rule, there should be no mandatory genetic testing of individuals. Genetic testing or monitoring in employment situations should be permitted only if the individual volunteers to be tested, and retains complete control over the use and disclosure of the resulting genetic information. And individuals should have the choice not to be made aware of their own genetic traits.

The IPC is also working to sensitize the academic and scientific community as well as the general public to the profound ramifications of genetic testing. For example, the Assistant Commissioner (Privacy) spoke on genetic testing and privacy at a workshop organized by the Westminster Institute for Ethics and Human Values in London, Ontario in March 1992. The Institute is noted for research, teaching and consulting in applied ethics. She also spoke on this topic to the Centre for Bioethics at the University of Toronto in November.

Expanded IPC Powers Proposed

As required by statute, the Standing Committee on the Legislative Assembly completed a review of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* in 1991. The Committee's unanimous report contained 81 recommendations, most of which were proposals to amend the legislation.

One recommendation was to expand the IPC's powers to order a government organization to cease an authorized disclosure, use or retention of personal information. Present powers cover only data collection and destruction.

In addition, the Committee proposed to explicitly authorize the IPC to investigate an act or practice of a government organization that may breach the privacy principles of the legislation. The changes would give the Information and Privacy Commissioner a full range of audit, review and order-making powers to ensure individual privacy and data protection.

The Committee's report was under examination by the government during 1992, but no action was taken. The IPC has strongly endorsed the proposed amendments and encouraged the government to introduce legislation to implement them.

Workplace Privacy Under Study

People in the workplace are increasingly subjected to testing, monitoring and being "watched over" by a variety of technologies. The IPC has identified key challenges for workplace privacy – including electronic monitoring through telephone, video and computer systems; employment screening through medical, drug, lie detector and other testing; and the misuse of employment records.

We circulated a consultation paper to selected labour, business and advocacy groups in June 1992, outlining the issues and seeking views on how public policy should respond. We are preparing a position paper on workplace privacy for release to the public in 1993.

Computer Security

In his 1991 annual report the Provincial Auditor underlined inadequacies in computer security and privacy in various Ontario government operations. The IPC met with the Provincial Auditor's office to discuss the findings. We agreed with the conclusion that the security of information stored in microcomputers needs further attention – not only by the specific organizations audited, but throughout government.

The IPC wrote to provincial and large municipal organizations to advise them of the Provincial Auditor's recommendations and underline the potential risks to the privacy of personal information stored in computers.

In addition, we enclosed a copy of an audit guide prepared by Management Board Secretariat on freedom of information and protection of privacy. This guide is helping organizations assess their controls and practices for protecting computerized personal information from unauthorized use and disclosure.

Verbatim Reporters Guidelines Updated

Many administrative tribunals obtain personal information in the course of their hearings and inquiries. Very often, tribunals use the services of private verbatim reporters to record proceedings and store the transcripts electronically and as hard copy.

This year the IPC took a survey on the use of verbatim reporters at administrative hearings. As a result, we updated our guidelines on this subject.

Where reporting services are used, we recommended that government organizations enter into formal, written contracts spelling out privacy requirements. We also recommended a site visit prior to signing the contract and periodic follow-up visits to ensure that the reporting service is complying with the terms of the agreement.

Year-end Reporting Simplified

By statute, provincial and municipal organizations covered by the *Acts* are required to submit a year-end statistical report to the IPC. With all organizations facing fiscal pressures, we reviewed the statistical reporting process to reduce the workload involved.

The IPC and Management Board Secretariat co-chaired a working group including Freedom of Information and Privacy Co-ordinators from provincial and municipal organizations. The result was a shorter, better organized form for reporting yearly statistics on requests to government organizations for access to information.

Communicating with Government Organizations and the Public

The IPC has three major communications goals. We inform the general public of the right to access and privacy under the *Acts*. We help clients – people actually using the information and privacy system – to understand their options and responsibilities as well as our practices and procedures. And we reach out to government organizations, both provincial and municipal, to help them understand their obligations and how to fulfill them.

Province-wide Awareness Increased

This year we strengthened our province-wide outreach program to bolster public and government awareness of the *Acts* and gather feedback on the workings of the legislation. The Commissioner began a series of meetings with provincial deputy ministers and made plans to visit local government organizations around Ontario in 1993. At the same time, IPC staff stepped up speaking engagements at the community level.

In all, the Commissioner and staff made more than 50 appearances arranged through the IPC Speakers' Bureau. We visited a number of regions, reaching such diverse groups as the Durham Regional Police, Ryerson journalism classes in Toronto, Marymount College in Sudbury and the Big Sisters' Association of Ontario.

IPC staff also took part in eight training sessions across the province for local government Information and Privacy co-ordinators, as well as four Toronto meetings for provincial co-ordinators. The training sessions were a joint initiative with Management Board Secretariat's Freedom of Information and Privacy (FOIP) Branch.

Workshop '92 Features Hands-on Sessions

A highlight of the year was the annual fall workshop, sponsored by the IPC, Management Board Secretariat's FOIP Branch and the Association of Municipal Clerks and Treasurers of Ontario. The November 1992 event, "Access and Privacy – Making It Work," attracted more than 400 participants to share experiences with colleagues in provincial and municipal government organizations.

The two-day workshop featured a hands-on approach to help access and privacy people do their jobs better. Sessions covered access and privacy in the electronic office, FOIP implications for human resources management and incorporating customer service into the access and privacy field. Interactive round-table discussions focused on practical issues, from staff training to third party interests.

Print Communications Expanded

In tandem with the outreach program, the IPC revamped its information materials. We set out to provide useful tools to help consumers and government organizations make the legislation work for them.

We revised both the content and design of our newsletter in response to a readership survey. Renamed *IPC Perspectives*, this publication goes to 4600 government organizations, business groups and members of the public interested in access and privacy issues. The three issues appearing this year featured an easy-to-read format and a question-and-answer column.

We introduced a new publication, *IPC Practices*, to provide municipal and provincial FOIP co-ordinators with useful explanations and guidance on specific practices and procedures. The six issues released in 1992 covered topics ranging from what an institution can expect during mediation, to copying information to individuals inside and outside an organization.

Another new publication, *IPC Précis*, replaced our *Summaries of Appeals*. Published quarterly, *Précis* reports concise highlights of orders and selected complaint investigations to keep readers up to date on IPC decisions and recommendations. The full text of orders can be ordered from Publications Ontario.

Rounding out our print communications, we updated two public information brochures – one on access to information and another on privacy and government-held information. We also introduced a new brochure outlining the appeal process.

Phone Lines Busy

The IPC receives approximately 500 inquiries a month over local and toll-free phone lines from government organizations, the

media and the general public. Typical callers from the public are seeking guidance on how to request information or lodge an appeal. Callers from government organizations are often seeking general advice on the provisions of the *Acts* or dealing with access requests.

Inquiries from government organizations about specific cases are referred to Management Board Secretariat's Freedom of Information and Privacy Branch. The IPC cannot offer advice on matters that could become the subject of an appeal or complaint.

Cross-border Contacts

The IPC has a strong presence on the national and international information and privacy scene. The Commissioner delivered a paper on workplace privacy to the International Data Protection and Privacy Commissioners Conference in Australia in October 1992. While there, he met with government officials from Australia and New Zealand to discuss freedom of information and privacy issues.

In May, the Assistant Commissioner (Access) travelled to Hungary to address the Freedom of Information/New Democracies conference. And in June, the Assistant Commissioner (Privacy) spoke on the privacy implications of cancer registries to an international audience in Ottawa. We also had contact with experts from Germany and discussed access and privacy issues of concern in our jurisdictions.

Closer to home, the IPC consulted with the province of British Columbia in developing their *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, to take effect in 1993. We participated in a British Columbia conference and discussed a report comparing the structure of Commissioners' offices across Canada. We also kept in touch with our counterparts in the governments of Canada, Quebec, Alberta, Saskatchewan and the Northwest Territories.



OFFICE OF THE PROVINCIAL AUDITOR
BUREAU DU VÉRIFICATEUR PROVINCIAL

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas St. West	C.P. 105, 20, rue Dundas ouest, 15 ^e étage
Toronto, Ontario M5G 2C2	Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 974-9866 Facsimile (416) 324-7012	(416) 974-9866 Télécopieur (416) 324-7012

AUDITOR'S REPORT

To the Information and Privacy Commissioner

I have audited the statement of expenditure of the Office of the Information and Privacy Commissioner for the year ended March 31, 1993. This financial statement is the responsibility of that Office. My responsibility is to express an opinion on this financial statement based on my audit.

I conducted my audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statement is free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statement. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.


In my opinion, this financial statement presents fairly, in all material respects, the expenditures of the Office of the Information and Privacy Commissioner for the year ended March 31, 1993, in accordance with the accounting policies described in note 2 to the financial statement.

Toronto, Ontario
May 14, 1993


Erik Peters, C.A.
Provincial Auditor

*Financial
Statement for
the year
ended
March 31,
1993*

STATEMENT OF
EXPENDITURE FOR
THE YEAR ENDED
MARCH 31, 1993

	1993	1992
	\$	\$
Salaries and wages	5,107,014	4,422,093
Employee benefits (note 4)	793,339	739,238
Transportation and communication	125,214	163,450
Services	1,244,445	1,270,286
Supplies and equipment	365,894	788,952
	7,635,906	7,384,019
See accompanying notes to financial statement		
Approved:		
		
Information and Privacy Commissioner		

NOTES TO
FINANCIAL
STATEMENT
MARCH 31, 1993

1. Mandate

The Information and Privacy Commissioner is responsible for ensuring that Ontario government and municipal institutions comply with the Freedom of Information and Protection of Privacy Act and the Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act and apply the standards of privacy protection set out in the Acts. The Commissioner may review decisions made by government institutions where access to information has been denied to a member of the public. Upon investigating the circumstances of the appeal, the Commissioner has the final authority to deny or to order the disclosure of the requested information.

2. Significant Accounting Policies

(a) Basis of accounting

The Office uses a modified cash basis of accounting which allows an additional 30 days to pay for expenditures incurred during the period just ended.

(b) Fixed assets

Expenditures on fixed assets are expensed in the year of acquisition.

3. Expenditure

Expenses are paid out of moneys appropriated by the Legislature of the Province of Ontario.

4. Pension Plan

The Office of the Information and Privacy Commissioner provides pension benefits for its permanent employees through participation in the Ontario Public Service Pension Plan established by the Province of Ontario. Pension benefits for the Information and Privacy Commissioner are provided through the Legislative Assembly Retirement Allowance Account. The Office's share of contributions to the Fund and Account during the year was \$405,700 (1992 – \$360,300) and is included in employee benefits in the statement of expenditure. This amount includes current contributions and additional payments to cover the Office's share of the Fund's estimated unfunded liabilities on January 1, 1990. These additional payments will continue over the next 38 years.

1. Mandat

Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée veille à ce que les diverses institutions du gouvernement de l'Ontario et les institutions municipales se conforment à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et à la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée et respectent les normes de protection de la vie privée énoncées dans lesdites lois. Le commissaire, il peut étudier les décisions prises par lesdites institutions qui refusent à un particulier l'accès à des renseignements. Après examen des circonstances de l'appel, le commissaire a le pouvoir final de refuser ou d'ordonner la divulgation des renseignements demandés.

2. Principes
composables
importants

a) Méthode de comptabilité
Le bureau du commissaire utilise une méthode de comptabilité de caisse modifiée qui permet une prolongation de 30 jours pour acquitter les dépenses engagées au cours de la période qui vient de se terminer.

b) Immobilisations
Les dépenses en immobilisations sont imputées à l'exercice au cours duquel elles sont engagées.

3. Dépenses

Les dépenses sont acquittées à même les fonds affectés par l'Assemblée législative de l'Ontario.

4. Régime de retraite

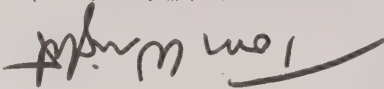
Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée offre des rentes de retraite à ses employés permanents en leur permettant de participer au Régime de retraite des fonctionnaires établi par la province de l'Ontario. Les rentes de retraite pour le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée sont offertes par l'entremise du Compte des allocations de retraite des députés à l'Assemblée législative. Les cotisations versées par le bureau du commissaire à ladite caisse et audit compte au cours de l'année s'élèvent à 405 700 \$ (1992 - 360 300 \$) et font partie des avantages sociaux des employés dans l'état des dépenses. Cette somme comprend les cotisations actuelles et les versements supplémentaires pour couvrir la part du bureau du commissaire de la dette non provisionnée estimative de la caisse au 1^{er} janvier 1990. Ces versements supplémentaires continueront au cours des 38 prochaines années.

ÉTAT DES
DÉPENSES POUR
L'ANNÉE TERMINÉE
LE 31 MARS 1993

	1993	1992
	\$	\$
Salaires et traitements	5 107 014	4 422 093
Avantages sociaux (note 4)	793 339	739 238
Transport et communications	125 214	163 450
Services	1 244 445	1 270 286
Fournitures et matériel	365 894	788 952
	7 635 906	7 384 019

Voir les notes afférentes à l'état financier

Approuvé par:


Le commissaire à l'information et à
la protection de la vie privée

Etat
financier
pour
l'année
terminée
le 31 mars
1993



OFFICE OF THE PROVINCIAL AUDITOR
BUREAU DU VÉRIFICATEUR PROVINCIAL

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas St. West
Toronto, Ontario M5G 2C2
C.P. 105, 20, rue Dundas ouest, 15^e étage
Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 974-9866 Facsimile (416) 324-7012
(416) 974-9866 Télécopieur (416) 324-7012

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

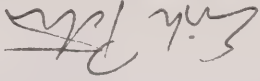
Au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

J'ai vérifié l'état des dépenses du bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée pour l'exercice terminé le 31 mars 1993. Cet état financier est la responsabilité de ce bureau. Ma responsabilité se borne à exprimer une opinion sur l'état financier d'après ma vérification.

J'ai effectué ma vérification conformément aux normes généralement reconnues qui exigent que je planifie et effectue une vérification pour m'assurer que l'état financier ne comporte aucune déclaration inexacte de faits importants. Une vérification s'effectue au moyen d'examen, de tests et de preuves justifiant les sommes et l'information dans l'état financier. Il faut également effectuer une évaluation des principes comptables utilisés et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'évaluer la présentation générale de l'état financier.

À mon avis, le présent état financier présente fidèlement, dans tous les aspects importants, les dépenses du bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée pour l'exercice terminé le 31 mars 1993, selon les principes comptables décrits à la note 2 de l'état financiers.

Le vérificateur provincial,


Erik Peters, F.C.A.

Toronto, Ontario
le 14 mai 1993

Les contacts outre-frontière

Le bureau du commissaire est bien connu sur la scène nationale et internationale dans le domaine de l'information et de la protection de vie privée. Le commissaire a présenté un document sur la vie privée en milieu de travail à la conférence internationale des commissaires à la protection des données et à la vie privée qui s'est tenue en Australie en octobre 1992. Il y a rencontré les fonctionnaires d'Australie et de Nouvelle-Zélande pour discuter de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

En mai, le commissaire adjoint (accès à l'information) s'est rendu en Hongrie pour présenter une allocution à une conférence sur l'accès à l'information dans les nouvelles démocraties. En juin, le commissaire adjoint (vie privée) a abordé la question de l'incidence sur la vie privée des fichiers concernant les cas de cancer devant un auditoire international à Ottawa. Nous avons également eu des contacts avec des spécialistes allemands et avons traité des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée qui intéressent nos deux pays.

Plus près de chez nous, la Colombie-Britannique a consulté le bureau du commissaire pour l'élaboration de sa loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée qui entrera en vigueur en 1993. Nous avons participé à une conférence en Colombie-Britannique et avons discuté d'un rapport comparant l'organisation des divers bureaux des commissaires au Canada. Nous avons également gardé le contact avec nos homologues au gouvernement du Canada, du Québec, de l'Alberta, du Saskatchewan et des Territoires du Nord-Ouest.

Cet atelier de deux jours étudiait des cas concrets pour aider les participants à mieux faire leur travail dans le domaine de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Les séances ont touché à ces questions sur le plan de la bureautique, de ses répercussions sur la gestion des ressources humaines et de leur intégration avec le service à la clientèle. Les tables rondes ont portées sur des questions d'ordre pratique, allant de la formation du personnel aux intérêts de tiers.

Un plus grand nombre de publications

Dans le cadre du programme de communication, le bureau du commissaire a réactualisé sa documentation. Nous avons entrepris de fournir des outils utiles pour aider les administrés et les organismes publics à utiliser la loi à bon escient.

Nous avons révisé tant le contenu que la présentation de notre bulletin à la suite d'un sondage auprès de nos lecteurs. Portant le nouveau titre *Perspectives* , ce bulletin est distribué à 4 600 organismes publics, groupements d'affaires et membres du public qui s'intéressent aux questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Les trois numéros publiés cette année étaient plus faciles à lire et comportaient une rubrique de questions et réponses.

Nous avons lancé une nouvelle publication, *IPC Practices*, pour donner aux coordonnateurs à l'information et à la protection de la vie privée municipaux et provinciaux des explications et des conseils utiles sur des procédures particulières. Les six numéros publiés en 1992 touchaient des sujets allant du processus de médiation à la transmission de renseignements à l'intérieur et à l'extérieur d'un organisme.

Une autre nouvelle publication, *Précis*, remplace nos *Sommaires des appels*. Publié tous les trimestres, Précis donne les points saillants des ordonnances et de certaines enquêtes pour tenir les lecteurs à jour des décisions et recommandations du bureau du commissaire. On peut commander le texte intégral des ordonnances auprès de Publications Ontario.

Pour terminer sur le sujet de nos publications, nous avons mis à jour deux brochures d'information au public — une sur l'accès à l'information et l'autre sur la protection de la vie privée et les renseignements détenus par les organismes publics. Nous avons également publié une nouvelle brochure sur le processus d'appel.

Les demandes de renseignements par téléphone

Le bureau du commissaire reçoit environ 500 demandes de renseignements par mois sur les lignes téléphoniques locales et les lignes sans frais provenant des organismes publics, des médias et du grand public. Les membres du public qui téléphonent veulent généralement des conseils sur la façon d'obtenir de l'information ou d'interjeter appel. Les organismes publics cherchent souvent des conseils généraux sur les dispositions de la loi ou sur la façon de répondre aux demandes d'accès à l'information.

Les demandes de renseignements provenant des organismes publics au sujet de cas particuliers sont aiguillées vers la Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil de gestion. Le bureau du commissaire ne peut donner de conseils sur des questions susceptibles de faire l'objet d'un appel ou d'une plainte.

La communication avec les organismes publics et le public en général

Le bureau du commissaire a trois objectifs principaux en matière de communication. Nous informons le grand public de son droit à l'information et à la vie privée aux termes des deux lois. Nous aidons les administrés — c'est-à-dire les personnes qui ont recours au système d'accès à l'information et de protection de la vie privée — à bien comprendre leurs options et leurs responsabilités, ainsi que nos pratiques et nos procédures. Nous communiquons également avec les organismes publics, tant provinciaux que municipaux, pour les aider à bien comprendre leurs obligations et la façon de les assumer.

Une plus grande sensibilisation dans toute la province

Cette année, nous avons renforcé notre programme de communication à l'échelle de la province pour mieux faire connaître les deux lois au grand public et à l'Administration et pour prendre connaissance des diverses réactions sur le fonctionnement des lois. Le commissaire a entrepris une série de réunions avec les sous-ministres provinciaux et projette de visiter les organismes municipaux dans tout l'Ontario en 1993. En même temps, le personnel du bureau du commissaire a multiplié ses causeries au sein des collectivités.

En tout, le commissaire et son personnel ont participé à plus de 50 causeries organisées par l'entremise de son bureau des conférenciers. Nous avons visité diverses régions, pour nous

L'atelier de 1992 —

Des solutions pratiques

adresser à des groupes aussi divers que la police régionale de Durham, l'école de journalisme de Ryerson à Toronto, le collège Marymount à Sudbury et l'Association des Grandes Soeurs de l'Ontario.

Le personnel du bureau du commissaire a également participé à huit séances de formation dans la province destinées aux coordonnateurs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée de l'administration municipale, ainsi qu'à quatre réunions des coordonnateurs provinciaux tenues à Toronto. Les séances de formation ont été mises sur pied en collaboration avec la Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil de gestion.

Un des événements importants de l'année a été l'atelier annuel d'autome, parrainé par le bureau du commissaire, la Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil de gestion et l'Association des secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario. L'atelier de novembre 1992, «Access and Privacy — Making It Work», a réuni plus de 400 participants qui ont partagé leurs expériences avec leurs homologues dans les divers organismes publics provinciaux et municipaux.

rencontre le personnel du bureau du vérificateur provincial pour s'entretenir des conclusions du rapport. Nous abandonons dans le sens de la conclusion selon laquelle il y a lieu de porter une attention plus étroite à la sécurité des renseignements stockés dans les micro-ordinateurs, non seulement au niveau des organismes qui font l'objet de la vérification, mais aussi dans tous les secteurs de l'Administration.

Le bureau du commissaire a écrit aux organismes publics provinciaux et aux grands organismes municipaux pour leur faire part des recommandations du vérificateur provincial et pour mettre en lumière les risques éventuels à la confidentialité des renseignements personnels stockés dans les ordinateurs.

Par ailleurs, nous avons annexé un guide de vérification préparé par le Secréariat du Conseil de gestion sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Ce guide permet aux organismes d'évaluer leur contrôles et leurs pratiques pour protéger les renseignements personnels informatisés contre l'utilisation et la divulgation non autorisées.

La mise à jour des directives concernant les sténographes

Bon nombre de tribunaux administratifs recueillent des renseignements personnels au cours de leurs audiences et de leurs enquêtes. Bien souvent, les tribunaux ont recours à un service de sténographie privé pour consigner les délibérations des audiences et enregistrer les transcriptions sur support électronique et sur papier. Cette année, le bureau du commissaire a fait un sondage sur l'utilisation des sténographes au cours d'audiences administratives. En conséquence, nous avons mis à jour nos directives sur cette question.

La simplification du rapport de fin d'exercice

Lorsqu'un tribunal a recours à un service de sténographie, nous recommandons que les organismes publics signent un contrat stipulant les exigences nécessaires pour la protection de la vie privée. Nous avons recommandé également que les organismes visitent les bureaux de l'agence avant de signer le contrat et fassent des visites périodiques pour s'assurer que le service de sténographie respecte les modalités de l'entente.

Les organismes provinciaux et municipaux visés par les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée sont tenus de soumettre un rapport statistique au bureau du commissaire en fin d'exercice. Comme tous les organismes font face à des restrictions budgétaires, nous avons examiné le processus de soumission des rapports statistiques pour réduire la somme de travail nécessaire. Le bureau du commissaire et le Secréariat du Conseil de gestion ont parrainé un groupe de travail réunissant les coordonnateurs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée de divers organismes provinciaux et municipaux. Résultat, une formule plus concise et mieux présentée pour la soumission des statistiques annuelles sur les demandes d'accès à l'information soumises aux organismes publics.

L'élargissement des pouvoirs du bureau du commissaire

Comme l'exige la loi, le Comité permanent de l'Assemblée législative a fait un examen de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* en 1991. Le comité a adopté à l'unanimité un rapport comportant 81 recommandations, dont la plupart proposaient des modifications à la loi.

L'une des recommandations visait à élargir les pouvoirs du bureau du commissaire pour lui permettre d'ordonner à un organisme public de cesser une divulgation, une utilisation ou une conservation autorisées de renseignements personnels. Les pouvoirs actuels ne touchent que la collecte et l'élimination des données.

Par ailleurs, le comité proposait d'autoriser explicitement le bureau du commissaire à faire enquête sur tout acte ou pratique d'un organisme public qui est susceptible de porter atteinte aux principes de protection de la vie privée de la loi. Les modifications donneraient au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée une gamme complète de pouvoirs sur le plan des vérifications, des examens et des ordonnances pour assurer la protection des données et de la vie privée des particuliers.

Le gouvernement a examiné le rapport du comité au cours de 1992, mais rien n'a été fait jusqu'à présent. Le bureau du commissaire a fortement appuyé les modifications proposées et a invité le gouvernement à présenter une loi pour les mettre en oeuvre.

Une étude sur la vie privée en milieu de travail

Les travailleurs sont de plus en plus exposés aux tests, aux contrôles et à la surveillance au moyen de diverses technologies. Le bureau du commissaire a cerné les enjeux clés pour les milieux de travail – notamment la surveillance électronique au moyen de systèmes téléphoniques, vidéos et informatiques, de la sélection d'emploi par l'entremise de tests médicaux, de tests de détection de drogues et de médicaments, d'analyses-vérité et d'autres formes de tests, ainsi que la mauvaise utilisation de dossiers d'emploi.

Nous avons diffusé un document de travail à divers groupements syndicaux et patronaux et à des groupes de pression en juin 1992, qui présentait les enjeux et sondait l'opinion publique sur les mesures de politique générale que les pouvoirs publics devraient adopter. Nous sommes en voie de préparer une déclaration de principes sur la vie privée en milieu de travail qui sera publiée en 1993.

La sécurité informatique

Dans son rapport annuel de 1991, le vérificateur provincial a souligné les carences sur le plan de la sécurité informatique et de la protection de la vie privée dans diverses activités de l'Administration ontarienne. Le bureau du commissaire a

En outre, nous avons eu des entretiens avec le Secrétaire de la réforme des programmes de médicaments, qui est chargé de modifier l'assurance médicalement provinciale pour les personnes âgées et certains groupes. Nous garderons ouvertes les lignes de communication avec le secrétariat tout au cours de l'élaboration de ses propositions, encore une fois pour assurer la protection de la vie privée.

LES LIGNES DIRECTRICES DE L'AMO SUR LE VIH

En novembre 1992, l'Association des médecins de l'Ontario a publié ses lignes directrices sur les médecins séropositifs. Le bureau du commissaire a contribué à l'élaboration de ces lignes directrices en présentant deux documents, le premier sur le VIH et le sida en milieu de travail et l'autre sur le besoin fondamental de protection de la vie privée. Nous demeurons vivement intéressés par les questions liées au sida du fait que toute atteinte à la vie privée dans ce domaine risque d'avoir des conséquences dévastatrices.

UNE LÉGISLATION QUI PIÉTINE

Le bureau du commissaire considère que la loi protégeant les renseignements personnels dans les dossiers médicaux est de la plus haute priorité. Depuis quelque temps déjà, le ministère de la Santé prépare un projet de loi sur les questions d'accès à l'information et de la protection de la vie privée relativement aux renseignements en matière de soins de santé. Il a publié les principes pour l'élaboration d'un avant-projet de loi en 1991. Cependant, en octobre 1992, le bureau du commissaire a appris que le projet de loi a été mis en veilleuse. Nous avons informé le gouvernement de notre profonde déception et l'avons invité à poursuivre l'élaboration de cette loi.

Les tests génétiques

La Commission de réforme du droit de l'Ontario a entrepris une étude des répercussions légales, éthiques et sociales des tests génétiques, ainsi que des questions de la protection de la vie privée et de la confidentialité. En septembre 1992, le bureau du commissaire a présenté un mémoire à la commission préconisant divers principes importants.

Nous avons affirmé qu'en règle générale les particuliers ne devraient pas être tenus de subir des tests génétiques. Les tests ou le contrôle génétiques en milieu de travail ne devraient être permis que si les travailleurs acceptent de subir le test et gardent la main haute sur l'utilisation et la divulgation des renseignements génétiques qui sont produits. Il y aurait lieu également que les travailleurs puissent choisir de ne pas connaître leurs propres caractéristiques génétiques.

Le bureau du commissaire cherche également à sensibiliser le monde des enseignants et des scientifiques, ainsi que le grand public, sur les conséquences profondes des tests génétiques. Par exemple, le commissaire adjoint (vie privée) a fait une conférence sur les tests génétiques et la vie privée au cours d'un colloque organisé par le Westminster Institute for Ethics and Human Values à London en Ontario en mars 1992. L'institut est réputé dans le domaine de la recherche, de l'enseignement et de la consultation liées à l'éthique appliquée. Le commissaire adjoint a également traité cette question au centre de la bioéthique de l'Université de Toronto en novembre dernier.

La protection des données dans le secteur privé

En 1984, le Canada a signé les «Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontaliers de données de caractère personnel» publiées par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Selon cet accord international, le Canada s'engageait à encourager le secteur privé à adhérer volontairement à un code de protection des données.

Cette année, l'Association canadienne de normalisation a décidé d'entreprendre l'élaboration d'un code volontaire de protection des données pour les entreprises canadiennes. Cette association est un organisme sans but lucratif qui a pour vocation d'élaborer des normes nationales pour une large gamme de produits et de services. Le bureau du commissaire participe au comité qui est chargé de rédiger un code normalisé de protection des données.

Les progrès dans ce domaine auraient des retombées sur les relations économiques de l'Ontario avec la Communauté européenne (CE). L'avant-projet de directive en matière de protection des données de la CE propose une série de normes uniformes tant pour le secteur public que pour le secteur privé de tous ses pays membres. L'avant-projet de directive restreindrait également le transfert de renseignements personnels avec les pays n'appartenant pas à la CE et qui n'ont pas de normes appropriées en matière de protection des données. L'adoption d'un code volontaire par le secteur privé de l'Ontario pourrait répondre aux exigences de la CE dans ce domaine.

Les soins de santé et la vie privée

LES CARTES À MÉMOIRE

Une carte à mémoire est un dispositif de la taille d'une carte de crédit qui comporte des puces capables de mémoriser et de traiter des données. Au cours de 1992, le ministère de la Santé a poursuivi son projet pilote qui vise à faire l'essai de cette technologie pour le système de soins de santé. Les malades et les prestataires de services dans les régions du projet pilote ont reçu des cartes à mémoire comportant des renseignements médicaux et autres renseignements personnels. Le bureau du commissaire suit de près le projet pilote pour assurer le respect de la vie privée. Cette année, nous avons réactualisé un document d'information décrivant divers types de cartes de haute technologie, leur utilisation et leur incidence sur la vie privée, principalement dans le domaine des soins de santé. Nous avons également entrepris la préparation d'un document plus général sur la technologie des cartes à mémoire, les applications actuelles et proposées et ses conséquences sur la vie privée.

LE CONTRÔLE DES RÉFORMES

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le ministère de la Santé tout au cours de l'introduction de la carte-santé, qui remplace le numéro familial du RAMO par un numéro pour chaque citoyen. Au cours de la conversion, nous avons le rôle de déceler les risques potentiels à la vie privée.

DES PRINCIPES EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE

Dans le cadre de notre participation à la seconde étape de l'audience de la COST, nous avons soumis un rapport fouillé en septembre sur la question de la protection de la vie privée et des télécommunications. Nous avons prêté instamment la COST d'adopter une série de principes en matière de vie privée pour évaluer chaque nouvelle technologie ou nouveau service dans le domaine des télécommunications. Grâce à l'adoption de principes clairs, nous estimons que ceux qui conçoivent et réglementent les technologies et les applications nouvelles sauront reconnaître les questions qui touchent la vie privée tôt au début du processus, au lieu d'y penser après coup.

Le bureau du commissaire a également instamment prié la COST d'établir des lignes directrices ou de proposer des règles d'utilisation pour un certain nombre de services, comme le télémarketing, les téléphones cellulaires et les services de communication personnels. Nous avons préconisé que toutes les parties dans le domaine des télécommunications — y compris le secteur de la recherche et du développement, les compagnies de téléphone principales, les prestataires de services téléphoniques et les organismes de réglementation — collaborent à assurer que l'Ontario jouisse de systèmes qui sont le plus sécuritaires sur le plan technologique et le plus sensibles à la protection de la vie privée que possible.

Nous avons soulevé des points analogues dans notre réponse au document de travail du ministère fédéral des Communications concernant les principes de protection de la vie privée dans le domaine des télécommunications. Nous avons posé notre mémoire sur cette très importante question également en septembre dernier.

Nous avons recommandé également que l'affichage des numéros bloqués ne soit pas permis pour le Mémorisateur — un service qui permet aux usagers d'établir automatiquement la communication avec le dernier appelant. En outre, nous avons préconisé la généralisation du Délésteur — qui enregistre des détails sur le dernier appel, pour les organismes chargés de l'exécution de la loi — comme solution de rechange à l'affichage du numéro demandeur pour prévenir les appels importuns. Par ailleurs, nous avons soutenu que les usagers ont le droit de savoir quelle incidence auront les services de gestion des appels sur leur vie privée.

En décembre 1992, la COST a rendu une ordonnance concernant les services de gestion des appels pour les réseaux téléphoniques indépendants de l'Ontario. Cette ordonnance portant sur la question de la vie privée abordait de nombreux points soulevés dans le mémoire du bureau du commissaire et tenait compte de presque toutes nos recommandations. Nous considérons que l'ordonnance est un résultat très positif de la première étape de l'audience.

LES DIRECTIVES POUR L'IDENTIFICATION DE LA LIGNE APPELANTE

Certains organismes publics municipaux et provinciaux ont introduit ou introduiront un système permettant d'identifier l'appelant. Cette année, le bureau du commissaire a émis des directives pour sensibiliser les organismes publics aux dangers de cette technologie pour la protection de la vie privée et pour donner certains conseils sur la façon de les éviter. Par exemple, nous avons fait remarquer que l'identification de l'appelant ne serait probablement pas appropriée dans le cas des programmes fournissant des conseils confidentiels.

La recherche et les conseils

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée veut engager le débat public sur les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Nous effectuons des études sur ces questions et prodiguons des conseils aux organismes publics sur la façon d'assumer les responsabilités que leur imposent les lois. Nous préconisons vivement des modifications aux lois et aux principes directeurs pour assurer l'accessibilité des documents généraux au grand public, tout en protégeant les renseignements personnels en Ontario.

Les innovations de Telecom et la vie privée

La technologie informatique combinée avec le système téléphonique est en voie de révolutionner les communications et de créer une légion de nouveaux services. Bientôt, les signaux téléphoniques, visuels et informatiques seront transmis sur une même ligne et accessibles par l'entremise d'une même prise murale. Ces services innovateurs possèdent un énorme potentiel pour augmenter la productivité et améliorer notre qualité de la vie. Par contre, ils risquent également d'éroder le niveau de vie privée que nous tenons aujourd'hui pour acquis.

La Commission ontarienne des services téléphoniques (COST) réglemente les réseaux téléphoniques indépendants qui desservent environ 4 pour 100 des abonnés dans la province. En avril 1992, la COST a tenu une audience en deux étapes sur la vie privée et les télécommunications. La première portait sur les services de gestion des appels et la seconde sur d'autres questions. Le bureau du commissaire a présenté des observations à chacune des deux étapes de l'audience.

NOTRE MÉMOIRE SUR LES SERVICES DE GESTION DES APPELS

Notre mémoire soumise à la COST sur les services de gestion des appels portait sur l'affichage du numéro demandeur – également connu sous le nom de l'Afficheur – selon lequel le numéro de téléphone de la ligne appelante est affiché à un écran. Nous craignons que cette technologie enlève aux gens la possibilité de protéger la confidentialité de leurs renseignements personnels.

Par exemple, le téléphone afficheur peut divulguer le numéro de téléphone personnel des particuliers qui font des appels d'affaires à partir de leur foyer. Il peut également afficher des numéros de téléphone confidentiels. Les appelants ne pourraient plus garder l'anonymat, ce qui est important pour les lignes-secours en cas de crise, d'urgence médicale et de perpétration d'un crime. On pourrait connaître l'adresse des appelants au moyen de répertoires téléphoniques par numéros qui sont facilement accessibles. Par ailleurs, les entreprises pourraient recueillir les numéros des appelants pour la compilation de listes d'envoi.

Le bureau du commissaire a présenté des recommandations pour assurer le maintien du niveau actuel de protection de la vie privée à mesure que sont lancés de nouveaux services de gestion des appels et ce, sans frais supplémentaires pour les abonnés. Nous préconisons le blocage gratuit de l'affichage du numéro demandeur, selon lequel les usagers peuvent bloquer l'affichage de leur propre numéro de téléphone pour chaque appel, ainsi que le blocage gratuit, sur demande, de l'affichage des numéros de lignes téléphoniques individuelles dans le cas des réfugiés pour femmes et des victimes de violence qui demeurent à l'extérieur des refuges.

LES RENSEIGNEMENTS NON SOLLICITÉS

Une troisième enquête concernait le ministère du Travail. Un groupe de préposés aux soins à domicile embauchés par un organisme communautaire a demandé au ministère d'avoir le droit de faire partie d'un syndicat. Dans le cadre de la demande, le syndicat a fourni au ministère les noms et les renseignements médicaux de certains des bénéficiaires de l'organisme communautaire.

Lorsque l'organisme s'y est opposé, le ministère a supprimé les noms des bénéficiaires et n'a pas recueilli les renseignements personnels. Cependant, le bureau du commissaire craignait que si l'organisme n'avait pas signifié son objection, le ministère aurait pu très bien recueillir les renseignements concernant les bénéficiaires avec les autres renseignements soumis dans la demande des travailleurs. Le bureau du commissaire a invité vivement le ministère à examiner ses marches à suivre concernant la collecte de renseignements personnels non sollicités afin d'assurer la protection de la vie privée.

d'autres conseils à l'organisme public concerné. Cette démarche relève de l'une de nos fonctions aux termes de la loi qui est de faire des commentaires sur l'incidence des programmes de l'État sur la protection de la vie privée.

LES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

L'une des enquêtes concernant le ministère des Services sociaux et communautaires a soulevé la question des droits à la vie privée des bénéficiaires d'organismes qui ont droit à des paiements de transfert de la province. Le bureau du commissaire reconnaît que les vérificateurs du ministère doivent avoir accès à certains renseignements personnels concernant les bénéficiaires pour effectuer une vérification appropriée des activités de l'organisme.

Cependant, nous invitons le ministère à assurer que les renseignements personnels communiqués à des tiers se limitent à ceux qu'il est absolument nécessaire de divulguer.

LE CLOISONNEMENT DES DOSSIERS DU PERSONNEL

Une question analogue a surgi lors d'une plainte concernant les renseignements personnels des employés d'une municipalité. Nous avons mentionné qu'il faut que les renseignements personnels communiqués lorsque les employés ont accès aux dossiers du personnel se limitent à ceux qu'il est absolument nécessaire de divulguer. Une solution serait d'établir un système de cloisonnement des dossiers des employés, afin que les renseignements de nature délicate demeurent protégés dans des archives centrales, tandis que le reste du dossier suit l'employé d'un poste à l'autre.

Le bureau du commissaire a donné l'autorisation de faire une telle collecte à tous les conseillers, enquêteurs et coordonnateurs désignés aux termes du programme, ainsi qu'aux superviseurs et chefs de service de la fonction publique de l'Ontario qui participent au programme.

L'autorisation couvre des catégories précises de renseignements personnels relatifs aux employés concernés par des incidents de discrimination et de harcèlement. Le bureau du commissaire a conclu que l'objectif de créer un lieu de travail libre de toute discrimination et de tout harcèlement justifiait une collecte indirecte de renseignements personnels.

LES ÉVALUATIONS DES ENSEIGNANTS

Le bureau du commissaire a permis au collège d'arts appliqués et de technologie Seneca de recueillir indirectement des renseignements au sujet des enseignants par l'entremise d'évaluations faites par des étudiants. Nous sommes d'accord que l'évaluation faite par les étudiants du rendement des enseignants est essentielle à une gestion efficace du collège. Par conséquent, la collecte indirecte de renseignements personnels au sujet du rendement des enseignants est appropriée.

Les commentaires sur les activités de l'Administration

Au cours d'une enquête, il peut surgir diverses questions concernant la protection de la vie privée qui débordent l'objet de la plainte étudiée. Dans ces cas-là, le bureau du commissaire donne

Les examens de la conformité

En plus de faire enquête sur les plaintes et les questions liées aux appels, le bureau du commissaire choisit certains organismes publics et examine leurs pratiques en matière de traitement des renseignements personnels. Ces examens sont une autre façon d'assurer la conformité à la loi.

LES FORMULES DE LA COMMISSION DE RÉVISION DE L'AIDE SOCIALE

Cette année, nous avons terminé l'examen des formules de la Commission de révision de l'aide sociale (CRAS). Ce tribunal administratif entend les appels interjetés par les personnes qui se sont vu refuser de l'aide sociale ou dont les prestations ont été réduites ou annulées.

Nous avons recommandé des améliorations à l'avis donné sur l'une des formules de la CRAS afin de bien indiquer la fin pour laquelle les renseignements personnels sont recueillis. Nous avons également constaté que la CRAS avait des procédures appropriées en place pour prévenir l'accès non autorisé aux formules contenant des renseignements personnels. Toutefois, nous avons demandé à la CRAS de consigner ces procédures par écrit.

LES NOTES D'INFORMATION DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ

En 1992, nous avons terminé un examen des procédures pour la préparation des notes d'information au ministère de la Santé. Les notes d'information sont essentielles à la communication de renseignements dans bon nombre d'organismes publics, et notre examen pourrait donc également être utile à d'autres organismes.

Les décisions concernant la collecte indirecte

Dans le cadre d'une recommandation clé, nous avons demandé au ministère de modifier ses directives en matière de notes d'information afin que, dans la mesure du possible, les personnes qui sont concernées par des questions litigieuses puissent garder l'anonymat. Nous avons également demandé au ministère de mettre sur pied un programme d'éducation sur les questions de la vie privée pour tous les employés. Par conséquent, au cours de l'année, le ministère a entamé des séances de sensibilisation pour les membres de son personnel et a mis sur pied des ateliers pour leur donner une meilleure formation en matière de vie privée.

Conformément à la loi, le commissaire a le pouvoir d'autoriser, dans des cas appropriés, la collecte de renseignements personnels «d'autres sources que du particulier lui-même». Cette année, le bureau du commissaire a reçu six demandes de collecte indirecte, et une demande avait été reportée de 1991. Nous avons accordé trois autorisations sous réserve de certaines conditions. Deux demandes ont été rejetées et deux autres étaient toujours en voie d'être examinées à la fin de l'année.

LA DISCRIMINATION ET LE HARCELEMENT AU TRAVAIL

Dans une demande de collecte indirecte de renseignements personnels, le Conseil de gestion du gouvernement a cherché à recueillir indirectement des renseignements personnels nécessaires pour l'administration du Programme de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail dans toute l'Administration.

Le ministre a reconnu que le rapport n'aurait pas dû être divulgué à l'autre employé et a fait parvenir une lettre d'excuse à la plaignante. Celle-ci a indiqué qu'elle craignait principalement que cette divulgation porte atteinte à ses possibilités d'avancement. Le ministre lui a donc donné l'assurance que le rapport d'enquête comportant des renseignements médicaux à son sujet ne serait pas versé dans son dossier du personnel et qu'il ne serait fait aucune mention du rapport dans son dossier. (Enquête I92-05P)

Le suivi

Chaque année, nous faisons un suivi pour nous assurer que les organismes publics ont mis en oeuvre les recommandations contenues dans nos rapports d'enquête. En 1992, nous avons examiné toutes les recommandations faites aux divers organismes entre juillet 1990 et juin 1991. Nous avons examiné 14 institut-ions et, à la fin de 1992, nous avions terminé notre examen pour toutes les institutions, sauf une. Parmi les 53 recommandations, nous avons constaté que 43 avaient été pleinement mises en oeuvre, que 2 avaient été mises en oeuvre partiellement et que 2 autres avaient été remplacées par des contrôles satisfaisants. Seulement six recommandations n'avaient pas été adoptées en raison de leur coût et d'autres facteurs opérationnels. Ainsi, la grande majorité de nos recommandations ont été adoptées et mises en oeuvre.

Nous avons également appris qu'au cours de la réunion l'employé avait posé des questions au sujet de son rendement. Il pouvait donc raisonnablement s'attendre à ce que le ministre divulgue les renseignements personnels dans ce cas. (Enquête I92-19P)

DES RENSEIGNEMENTS LIÉS À L'EMPLOI

Une femme se plaint que la Police provinciale de l'Ontario, en réponse à une demande d'accès à l'information, avait divulgué des renseignements personnels à son sujet sans son consentement. La plaignante avait demandé à la PPO de surveiller un bureau du canton au cours d'une réunion du conseil tenue dans la soirée. La PPO a révélé ce fait en réponse à une demande d'accès. Le bureau du commissaire a déterminé que lorsque la plaignante avait demandé la surveillance de la part de la PPO, elle l'avait fait à titre de secrétaire-administratrice. Nous avons conclu que les renseignements en cause ne constituaient pas des «renseignements personnels», puisqu'ils concernaient la plaignante dans l'exercice de ses fonctions. Les dispositions de la loi visant la protection de la vie privée ne s'appliquaient pas, et la divulgation n'était donc pas contraire à la loi. (Enquête I92-46P)

LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX

Le ministère des Transports a fait une enquête à la suite d'une plainte d'une employée et a soumis une copie du rapport à un autre employé. Le rapport comportait des renseignements médicaux au sujet de l'employée qui a fait l'objet de l'enquête, qui a ensuite déposé une plainte concernant la divulgation de ses renseignements personnels contrairement à la loi.

LES TESTS PSYCHOLOGIQUES

Le bureau du commissaire a conclu que le canton s'était conformé aux dispositions de la loi lorsque la demande d'accès a été divulguée à l'inspecteur en chef des bâtiments. La municipalité était tenue de répondre à la demande, et l'inspecteur en chef était la personne qui connaissait le mieux les documents en cause. Cependant, nous avons conclu que la discussion sur la prétendue infraction à un règlement de zonage au cours d'une réunion publique du conseil n'était pas une divulgation permise et qu'elle était donc contraire à la loi. Nous avons recommandé que le conseil prenne soin de ne pas divulguer des renseignements personnels au cours de réunions publiques, à moins que ne s'applique l'une des exceptions prévues par la loi. (Enquête I91-42M)

LA DIVULGATION DU RENDEMENT

Un employé du ministère des Services correctionnels a déposé une réclamation concernant une attribution des tâches. Le ministère a tenu une réunion pour tenter de résoudre la question avec l'employé et deux autres travailleurs qui avaient déposé des réclamations semblables. Au cours de la réunion, le ministère a divulgué des renseignements tirés de l'évaluation de rendement de l'employé, sans son consentement. L'employé s'est alors plaint que l'on avait porté atteinte à sa vie privée.

Le ministère a prétendu que la divulgation constituait une fin compatible avec celle pour laquelle les renseignements avaient été recueillis et qu'elle était donc permise. Le bureau du commissaire a accueilli cet argument. Le ministère avait recueilli des renseignements dans le cours de l'évaluation du rendement aux fins de la planification des ressources humaines et les avait divulgués dans le but de régler une réclamation concernant une attribution des tâches. Le bureau du commissaire a statué que la divulgation avait été faite à une fin compatible.

Une commission hydroélectrique exigeait que ses employés subissent des tests psychologiques donnés par une agence externe de services administratifs. Un employé de la commission s'est plaint que, par l'entremise de ce test, l'employeur recueillait des renseignements personnels contrairement à la loi. Le bureau du commissaire a conclu que la collecte était conforme à la loi, puisque les tests étaient considérés nécessaires au bon exercice d'une activité autorisée par la loi, notamment la sélection des employés. Cependant, il n'y avait pas eu un avis en bonne et due forme de la collecte, et on n'avait pas pris les mesures appropriées pour assurer la confidentialité des renseignements personnels dont l'agence de services administratifs avait la garde. Le bureau du commissaire a demandé à la commission hydroélectrique de signer un contrat avec l'agence pour assurer que l'agence adopte et suive des procédures pour la protection de la vie privée. Par ailleurs, il faut donner un avis en bonne et due forme de la collecte, et les employés doivent recevoir un imprimé de leurs propres réponses au test. (Enquête I91-45M)

DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS RENDUS PUBLICS

Un particulier s'est plaint qu'un canton avait incorrectement divulgué des renseignements personnels à son sujet à deux reprises. Le plaignant avait demandé d'avoir accès à certains renseignements, et cette demande d'accès avait été divulguée par le secrétaire-trésorier du canton à l'inspecteur en chef des bâtiments. Par ailleurs, au cours d'une réunion publique, le conseil municipal avait discuté d'une infraction à un règlement de zonage que le plaignant avait apparemment commise.

Notre productivité accrue résulte en partie des innovations apportées au processus d'enquête. Nous avons examiné chaque étape du processus et, dans la mesure du possible, nous l'avons abrégé et simplifié.

Nous avons introduit une procédure accélérée pour les plaintes concernant les mêmes points en litige qui aboutissent souvent aux mêmes décisions. Dans ce cas, nous envoyons un rapport provisoire à l'organisme public et demandons une réponse dans un délai prescrit. Ainsi, l'organisme prend connaissance tôt de nos recommandations, ce qui lui permet, au besoin, de soulever ses objections dès le départ.

Cette année, nous avons mis au point un système de repérage informatisé qui sera mis en place en 1993. Cet outil de gestion nous donnera une base de données informatisée pour suivre l'évolution des enquêtes et leurs résultats, ce qui nous permettra d'être encore plus productif.

Les recommandations qui résultent de nos enquêtes sont souvent utiles non seulement pour les parties directement concernées, mais également pour les groupes qu'elles représentent. Nos conclusions peuvent également servir de guide à d'autres organismes. Voici quelques brèves descriptions des principales enquêtes menées en 1992.

Les points saillants des enquêtes

DES DEMANDES DE RÉGLEMENT SOUMISES À L'EMPLOYEUR

Un conseil d'écoles séparées offrait une assurance-maladie complémentaire à ses employés. Ceux-ci devaient soumettre leur demande de remboursement pour leurs produits de prescription et autres soins médicaux et dentaires à leur employeur qui en faisait l'examen avant de l'envoyer à l'assureur. Un employé s'est plaint que cette procédure constituait une collecte de renseignements personnels par le conseil scolaire.

Le bureau du commissaire a conclu que les renseignements en cause étaient des renseignements personnels que le conseil scolaire n'était pas autorisé à recueillir. Nous avons recommandé que le conseil scolaire permette aux employés de soumettre leurs demandes de règlement directement à l'assureur. Le conseil scolaire a accepté notre recommandation. (Enquête 191-46M)

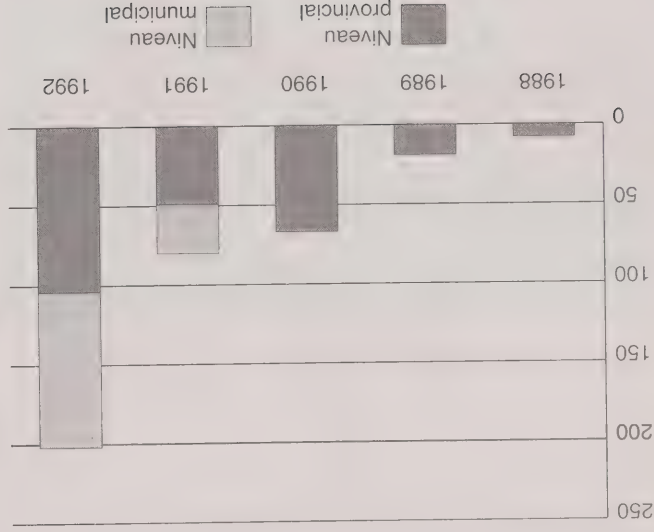
Un particulier s'est plaint qu'une municipalité recueillait et utilisait les numéros d'assurance sociale (NAS) aux fins de l'administration des permis de chauffeur de taxi.

Le bureau du commissaire a déterminé que les pratiques de la municipalité étaient contraires à la loi. La collecte du NAS pour les fins mentionnées n'était ni autorisée ni nécessaire, il n'y avait pas eu d'avis en bonne et due forme de la collecte des renseignements, et l'utilisation du NAS sur les permis de chauffeur de taxi, et les étiquettes de dossiers ne constituaient pas une utilisation permise. Nous avons recommandé que la municipalité cesse de recueillir les NAS pour l'administration des permis de chauffeur de taxi,

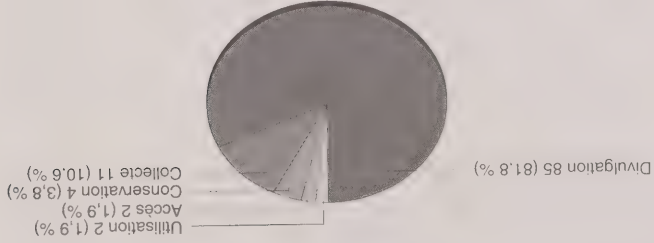
NAS des étiquettes de dossiers du service des permis de taxi. La municipalité a accepté de se conformer à toutes nos recommandations. (Enquête 191-03M)

(Cette année, nous avons terminé 202 enquêtes, plus du double du total de 1991. Conformément aux tendances précédentes, la grande majorité des plaintes concernent la divulgation des renseignements personnels. La plupart des enquêtes ont pris moins de huit mois, une amélioration par rapport aux 12 mois de l'année précédente.

Nombre d'enquêtes terminées – Vie privée 1988 à 1992



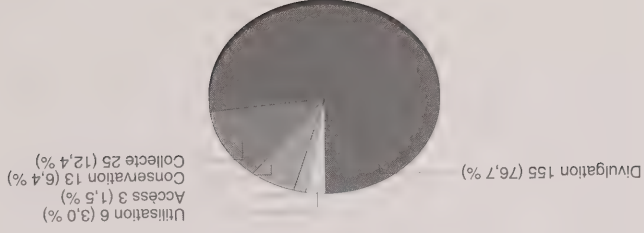
Enquêtes terminées par cause – Vie privée Niveau provincial – 1992



Enquêtes terminées par cause – Vie privée Niveau municipal – 1992



Enquêtes terminées par cause – Vie privée Total – 1992



Les enquêtes sur les plaintes en matière de vie privée et l'examen des pratiques

Une productivité accrue

En 1992, le bureau du commissaire a ouvert 167 dossiers d'enquête, ce qui est sensiblement le même nombre que l'année précédente. En 1992, il y a eu un plus grand nombre de plaintes déposées aux termes de la loi visant les institutions municipales que de la loi visant les institutions provinciales, contrairement à l'année précédente où le nombre d'enquêtes provinciales était supérieur à celui des enquêtes municipales.

Sommaire des enquêtes sur la vie privée* – 1992					
	Plaintes	Liées à un appel	Total	Total des enquêtes	
Reportées	49	34	2	4	51
Ouvertes	70	92	3	2	73
Terminées	99	92	5	6	104
En cours	20	34	0	0	20
					34
					54

* Les statistiques municipales sont en caractères gras.

Les lois visant les institutions provinciales et municipales forment un système de protection de la vie privée que doivent suivre les organismes publics pour protéger le droit à la vie privée des particuliers. Le système comprend des règles concernant la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation, la sécurité et l'élimination des renseignements personnels dont les organismes visés par l'une des lois a la garde et le contrôle. La loi donne également aux particuliers le droit d'avoir accès aux renseignements personnels qui les concernent et le droit de rectifier ces renseignements ou d'y annexer une déclaration de désaccord. Les personnes qui croient qu'un organisme public a porté atteinte à leur vie privée peuvent déposer une plainte devant le bureau du commissaire. Nous faisons alors une enquête et, selon nos conclusions, nous émettons des recommandations particulières à l'organisme afin qu'il révise ses pratiques. De plus, quelques enquêtes du bureau du commissaire sont liées à des appels, c'est-à-dire que nous ne pouvons décider d'examiner les procédures d'un organisme public si un appel met à jour certains problèmes.

AUTRES DEMANDES RÉGLÉES

Cette année, la Cour divisionnaire a également rejeté des demandes de révision judiciaire concernant deux ordonnances connexes du bureau du commissaire relativement au ministre de la Santé.

(Ordonnances 215 et 216)

Un particulier a fait une demande de documents qui

concernaient un tiers. Lorsque le ministre lui a donné accès à une partie des documents, le tiers s'est pourvu en appel devant le bureau du commissaire. Au même moment, le tiers a demandé au ministre, aux termes de la loi, de lui donner accès à la demande de celui qui a cherché à obtenir les documents. Lorsque le ministre a refusé de divulguer le nom, le titre et l'adresse de l'auteur de la première demande, le tiers a interjeté appel devant le bureau du commissaire.

Le bureau du commissaire a rendu deux ordonnances. Dans la première, le commissaire a statué que la loi ne s'appliquait pas aux documents puisqu'il s'agissait de dossiers cliniques au sens de la *Loi sur la santé mentale*. C'est pourquoi il ne s'est pas penché sur l'application des exceptions aux documents. Dans la deuxième ordonnance concernant la demande du tiers pour connaître le nom, le titre et l'adresse de l'auteur de la première demande, le commissaire a ordonné au ministre de divulguer le nom et le titre de cette personne. Cette dernière a alors demandé une révision judiciaire des deux ordonnances.

Les causes n'ont pas été portées en audience, car toutes les parties concernées ont consenti à ce que les demandes soient rejetées. En attendant la conclusion de l'instance, le tribunal avait ordonné la suspension de l'ordonnance du bureau du commissaire qui obligeait le ministre à communiquer le nom et le titre de l'auteur de la première demande. Comme la cause a été rejetée, la suspension a été levée, et le ministre s'est conformé à l'ordonnance.

DEMANDES PENDANTES

Dans la quatrième cause réglée cette année, l'ombudsman de l'Ontario a demandé une révision judiciaire de l'ordonnance 239. L'ombudsman a finalement abandonné sa demande.

À la fin de 1992, il y avait une demande de révision judiciaire concernant une ordonnance rendue en 1991 qui était toujours pendante. Il s'agit de l'ordonnance 237, et la cause devait être entendue par la Cour divisionnaire en mars 1993.

Cette demande a été présentée par quatre personnes concernées par un appel déposé devant le bureau du commissaire. L'appel concernait une demande soumise à la Police provinciale de l'Ontario pour l'accès à un rapport de police concernant une enquête mentionnée dans un communiqué de presse de la PPO.

Le bureau du commissaire avait ordonné la divulgation de la totalité du document à l'exception d'une phrase. Les quatre appelants cherchaient à faire interdire la divulgation du document ou du moins les parties du rapport qui portaient sur renseignements personnels à leur sujet. Le litige portait sur l'interprétation de l'art. 21 de la loi qui protège la vie privée.

En 1992, il y a eu des demandes de révision judiciaire dans le cas de 13 ordonnances rendues par le bureau du commissaire au cours de l'année, huit aux termes de la loi visant les institutions provinciales et cinq aux termes de la loi visant les institutions municipales. Les ordonnances visées sont : P-270 (deux demandes de révision judiciaire), P-312, P-341, P-345, P-352, P-359, P-363, M-18, M-22, M-23, M-28 et M-52.

Parmi les demandes de révision judiciaire en cours, sept ont été déposées par des organismes publics (quatre municipaux et trois provinciaux), deux ont été présentées par les auteurs de demande et quatre par des tiers concernés.

L'une des causes cette année portait sur une demande de renseignements auprès du Stadium Corporation of Ontario Limited, l'organisme public provincial responsable du SkyDome. L'auteur de la demande avait pu consulter des documents sur les lieux de l'organisme en mai 1988 et avait demandé des copies de certaines pages qu'il avait examinées. Lorsque l'organisme a refusé de lui envoyer les copies, l'auteur de la demande s'est pourvu en appel devant le bureau du commissaire. Par la suite, l'organisme a informé l'appelant qu'il lui refusait l'accès au document conformément à diverses exceptions prévues dans la loi.

En avril 1990, l'ancien commissaire avait rendu une ordonnance provisoire (ordonnance 162) concluant que l'appelant n'avait pas eu accès au document. L'organisme s'est vu ordonner de divulguer certains documents que le bureau du commissaire considérait ne pas faire l'objet d'une exception, d'informer les tiers concernés par les autres documents et de soumettre des observations à l'appui des autres exceptions invoquées.

L'appelant a fait une demande de révision judiciaire, demandant au tribunal d'annuler l'ordonnance provisoire et de permettre la divulgation totale des documents qu'il avait consultés. L'appelant prétendait que le commissaire avait fait une erreur de droit en statuant que l'appelant n'avait pas eu accès aux documents consultés et qu'il n'avait pas droit aux copies conformément à la loi. L'appelant prétendait également que l'organisme avait renoncé à son droit d'invoquer les exceptions discrétionnaires après lui avoir permis d'examiner les documents.

La Cour divisionnaire a entendu la cause en janvier 1992 et a rejeté la demande. La cour a déclaré en partie :

La question à laquelle le commissaire devait répondre en avril 1990 était celle de savoir si le requérant avait eu accès aux documents aux termes de la loi entre le 16 et le 18 mai 1988. Sur le plan pratique, il s'agit de déterminer si l'institution avait l'intention de renoncer à ses propres droits et si elle avait le pouvoir de renoncer aux droits des tierces parties.

La décision du commissaire portait largement sur des questions de faits, c'est-à-dire si l'institution avait délibérément renoncé à ses droits d'invoquer les exceptions ou si elle avait tout simplement l'intention d'aider le requérant à exprimer sa demande aux termes de la loi. La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée ne donne pas au requérant le droit d'interjeter appel devant le présent tribunal des conclusions du commissaire portant sur des faits. Notre compétence se limite aux points de droit.

Selon ce que le commissaire a compris de l'intention de l'institution, il a interprété l'art. 30 de façon à donner à l'institution et aux tierces parties une occasion de se prévaloir de leurs droits conférés par la loi.

Lorsque le commissaire a conclu que l'accès aux renseignements donnés plus tôt ne l'avait pas été fait aux termes de la loi, nous ne sommes pas convaincus qu'il ait commis, dans ces circonstances, une erreur dans son interprétation légale de l'art. 30 d'une façon qui justifierait une révision judiciaire.

[Cause *Ken Rubin c. le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario*, dossier de cour n° 55690, juges Van Camp, Sirois et Campbell.].

La médiation qui porte fruit

La majorité des appels sont réglés par le processus de la médiation. Voici quelques exemples de cas de médiation qui ont porté fruit cette année.

LES CODES DE FACTURATION DES SOINS DE SANTÉ

Une appelante a demandé au ministre de la Santé de lui donner accès à des factures concernant certains soins médicaux qui lui ont été prodigués et a interjeté appel pour avoir des réponses à certaines de ses questions sur les renseignements qui lui ont été divulgués. Au cours de la médiation, le ministre a répondu aux questions concernant certains codes figurant dans les documents et a invité l'appelante à communiquer avec un membre du personnel régional pour obtenir de plus amples renseignements.

L'AUTRE POINT DE VUE CONSIGNÉ

La mère d'un élève dépose une plainte concernant un enseignant du conseil de l'éducation de la région de York. La mère reçoit une partie des documents concernant la plainte. Ces documents comportaient des notes du directeur de l'école au sujet d'une réunion avec la mère et un résumé des événements. La mère a déclaré ne pas être d'accord avec le contenu et a interjeté appel devant le bureau du commissaire. Au cours de la médiation, les parties en sont arrivées à un compromis. Il a été entendu que la mère laisserait tomber sa demande de rectification des renseignements personnels à son sujet et que le conseil scolaire accepterait que soit annexée au document

UNE DIVULGATION COMPLÈTE

Dans un autre cas, un particulier a demandé d'avoir accès aux renseignements versés dans les dossiers de la communauté urbaine de Toronto à l'appui d'une demande de prestations à la suite d'un accident du travail. Un extrait du document a été divulgué après de nombreuses suppressions de renseignements. L'appelant n'était pas satisfait de la divulgation et a interjeté appel. Par suite de la médiation, la municipalité a divulgué tous les renseignements concernant l'appelant. Dans les cas où des renseignements particuliers qui avaient été demandés n'ont pu être trouvés dans les dossiers, une note explicative a été annexée.

La révision judiciaire

Comme pour les décisions d'autres tribunaux administratifs, les ordonnances rendues par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée peuvent faire l'objet d'une révision par des tribunaux judiciaires.

À la fin de 1991, il y avait cinq demandes de révision judiciaire en instance. Quatre de ces cas ont été réglés au cours de 1992 et 14 nouvelles demandes ont été déposées. En conséquence, 14 demandes de révision judiciaire étaient en cours à la fin de 1992.

Toutefois, le bureau du commissaire a également souligné qu'en règle générale, le fait de mettre dans le même sac toutes les causes portant sur un type particulier de documents nierait l'aspect discrétionnaire de la décision. Dans chaque cas, il faut que l'organisme prenne en considération les facteurs personnels de l'auteur de la demande et s'assure que la décision est conforme aux principes, aux objets et aux dispositions de la loi. (Ordonnance P-344)

Une dernière cause portait sur le pouvoir discrétionnaire de donner ou de refuser l'accès à un particulier aux renseignements personnels qui le concernent dans des circonstances où la divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée d'une autre personne.

La police d'Ottawa a reçu une demande d'accès pour tous les renseignements concernant un particulier. Le document comportait des renseignements personnels au sujet de deux autres personnes. Le service de police a exercé son pouvoir discrétionnaire et a décidé de divulguer les documents. Les deux autres personnes ont interjeté appel de cette décision.

Le bureau du commissaire a entériné la décision du service de police de divulguer les renseignements. La loi donne à la police le pouvoir discrétionnaire de divulguer ou non un document. Rien ne laissait entendre que le service de police n'avait pas dûment exercé son pouvoir discrétionnaire et il avait le droit de divulguer les renseignements à l'auteur de la demande, même si cette divulgation constituait une atteinte injustifiée à la vie privée des autres personnes. La possibilité d'user de ce pouvoir discrétionnaire est compatible avec l'une des fins de la loi, qui est de donner aux particuliers un droit d'accès à leurs propres renseignements personnels. (Ordonnance M-54)

Dans les deux cas, l'organisme public a refusé de confirmer ou de nier l'existence des documents et, dans chaque cas, le bureau du commissaire a infirmé la décision de la personne responsable et obligé l'organisme à confirmer l'existence des documents. Le bureau du commissaire a souligné que l'on ne peut exercer le pouvoir discrétionnaire de refuser de confirmer ou de nier l'existence d'un document que dans de rares circonstances. L'organisme ne peut se contenter de simplement affirmer que la divulgation des documents constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée ou qu'elle ferait obstacle à l'exécution de la loi. Il faut que l'organisme présente une preuve détaillée et convaincante que la simple divulgation de l'existence des documents demandés communiquerait des renseignements à l'auteur de la demande et qu'une telle divulgation, par elle-même, constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée ou compromettrait une activité liée à l'exécution de la loi.

Dans le premier cas, en confirmant simplement que des documents liés à une enquête existaient, l'organisme public ne confirmait pas qu'un particulier qui peut être identifié faisait l'objet d'une enquête. Par conséquent, il n'y avait pas atteinte injustifiée à la vie privée. Dans le second cas, en confirmant l'existence des documents, l'organisme public n'était pas tenu d'en divulguer le contenu. Le fait de fournir à l'appelant une description générale des documents demandés n'aurait pas fait obstacle à l'exécution de la loi. (Ordonnances P-338 et P-339)

Une troisième cause concernait le ministère du Procureur général. Un particulier a voulu avoir accès à des documents liés à une demande d'installation d'une table d'écoule qui le concernait. Le bureau du commissaire a entériné la décision du ministère de refuser de confirmer ou de nier l'existence de tout document pour des motifs constitutionnels, en se fondant sur le principe de la suprématie des lois fédérales.

Le bureau du commissaire a réitéré que le fait de faciliter un choix éclairé pour l'achat de biens et services n'a rien à voir avec la préparation de listes d'envoi à des fins de commercialisation. Les personnes qui donnent des renseignements concernant une naissance peuvent raisonnablement s'attendre à ce que ces renseignements demeurent confidentiels. Leur divulgation constituerait donc une atteinte injustifiée à la vie privée. (Ordonnance P-309)

LA LOI SUR LA SANTÉ MENTALE

Une série d'ordonnances rendues cette année portaient sur les dossiers de malades dans un établissement psychiatrique. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ne s'applique pas aux documents concernant un malade dans un établissement psychiatrique si ce document est un «dossier clinique» au sens de la *Loi sur la santé mentale* ou s'il comporte des renseignements qui concernent les antécédents, l'évaluation, le diagnostic, l'observation, l'examen ou le traitement du malade, ou les soins qui lui sont prodigués [paragraphe 65 (2)].

Le bureau du commissaire fait remarquer que le législateur a placé ces dispositions au paragraphe 65 (2) de la loi pour deux raisons : d'abord pour reconnaître la nature très délicate des dossiers concernant les malades dans un établissement psychiatrique et, ensuite, pour reconnaître le mécanisme distinct d'accès à l'information et de protection de la vie privée pour les dossiers de malades dans un établissement psychiatrique prévu dans la *Loi sur la santé mentale*.

Conformément à la *Loi sur la santé mentale*, les dossiers cliniques ne tombent donc pas sous le coup de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, mais sont généralement accessibles au malade aux termes de la *Loi sur la santé mentale*. Cependant, ce mécanisme distinct d'accès à l'information ne concerne pas les documents qui ne sont pas des dossiers cliniques au sens de la *Loi sur la santé mentale*, mais qui comportent quand

même des renseignements au sujet du malade dont il est fait mention au paragraphe 65 (2). Ce mécanisme distinct ne vise pas non plus les documents personnels de personnes autres que les malades. Pour ces raisons, les types de renseignements qui ne tombent pas sous le coup de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* doivent faire l'objet d'une interprétation étroite. Il serait incompatible avec les principes fondamentaux de cette loi de créer une large catégorie de documents qui seraient inaccessibles à quiconque, soit aux termes de cette loi, soit aux termes de la *Loi sur la santé mentale*. Le bureau du commissaire a conclu que pour qu'un document qui n'est pas un «dossier clinique» ne tombe pas sous le coup de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, il faut que ce document ait un but, une nature ou une valeur clinique. (Ordonnances P-374, P-387 et P-389)

POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE

Les lois visant les institutions municipales et provinciales donnent à l'organisme public le pouvoir discrétionnaire de confirmer ou de nier l'existence d'un document si la divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée ou risquerait de faire obstacle à l'exécution de la loi. Les organismes publics ont également le pouvoir discrétionnaire de donner ou de refuser l'accès à un particulier aux renseignements personnels qui le concernent, dans certaines conditions.

Deux appels importants cette année ont porté principalement sur le refus de confirmer ou de nier l'existence d'un document. Dans le premier, un particulier cherchait à obtenir des documents concernant une enquête qui aurait pu avoir eu lieu dans le cadre d'un concours à un emploi. Dans l'autre, un restaurateur qui a fait l'objet d'une enquête par suite d'une allégation de contrevention à la *Loi sur les permis d'alcool* a cherché à obtenir des documents sur l'enquête auprès de la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario.

Dans une autre cause, le ministre du Procureur général a refusé de divulguer les notes sténographiques des procédures, les mémoires, les dossiers d'appel, les dossiers de jurisprudence, les avis des tribunaux, les formules des tribunaux, une mention portée au bref et le jugement. Le ministre a déclaré que l'on pouvait obtenir ces renseignements des sténographes judiciaires de la Cour d'appel. Le bureau du commissaire a jugé que les documents étaient actuellement accessibles au public et a entériné cette décision. (Ordonnance P-368)

LES LISTES D'ENVOI

Un appelant a demandé une liste de noms et d'adresses d'apprentis-coiffeurs agréés du ministre de la Formation professionnelle. L'appelant prétendait que la divulgation permettrait au public de prendre une décision éclairée pour l'achat de biens et de services et qu'il ne s'agissait donc pas d'une atteinte injustifiée à la vie privée. Le bureau du commissaire a soutenu que la disposition de la loi concernant l'achat de biens et de services n'a pas pour but de permettre la divulgation de renseignements personnels pour la préparation de listes d'envoi à des fins de commercialisation. Les apprentis ont communiqué leur nom et adresse au ministre à titre confidentiel et la divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée. (Ordonnance P-307)

Dans une cause analogue, l'appelant représentait une entreprise qui fait la commercialisation d'aliments pour bébés. Le ministre de la Consommation et du Commerce a reçu une demande des nom, adresse et date de naissance de tous les bébés nés en Ontario en 1991. L'appelant prétendait que la divulgation aiderait les parents à faire un choix éclairé concernant l'achat de produits alimentaires.

L'embauche des jeunes. Les renseignements concernant les employés ne sont jamais envoyés au ministre. Le bureau du commissaire a jugé que le ministre n'avait ni la garde ni le contrôle des documents en cause. (Ordonnance P-384)

LES RENSEIGNEMENTS DÉJÀ ACCESSIBLES

Selon la loi, un organisme public peut refuser de divulguer un document si le document ou les renseignements qu'il comporte ont déjà été publiés ou sont accessibles au public.

Un appelant cherchait à obtenir les états financiers et autres documents déposés auprès du curateur public par l'Institut national du cancer et la Société canadienne du cancer depuis 1982. Le curateur public a refusé de lui donner accès aux documents du fait que le public peut obtenir ces renseignements auprès de Revenu Canada et que la Société canadienne du cancer a consenti à divulguer les documents directement à l'appelant.

Le bureau du commissaire n'a pas entériné cette décision. Revenu Canada a confirmé que le public n'avait pas accès à ces documents. Par ailleurs, la volonté d'une partie concernée de fournir une copie d'un document à l'appelant ne signifie pas que le document est accessible au public. Pour faire l'objet d'une telle exception, il faut que le document soit publié ou rendu accessible au grand public par l'entremise d'un système d'accès bien établi, comme une bibliothèque publique ou une librairie du gouvernement.

Le bureau du commissaire a souligné le fait que cette disposition de la loi a pour but de donner à l'organisme public la possibilité de diriger l'auteur de la demande vers une source de renseignements accessible au public lorsque cette méthode d'accès est plus pratique. Elle ne doit pas lui servir à se soustraire aux obligations que lui impose la loi. (Ordonnance P-327)

Les points saillants des ordonnances

Les rubriques suivantes décrivent les points clés sur lesquels le bureau du commissaire a rendu une décision dans ses ordonnances au cours de l'année.

LA GARDE ET LE CONTRÔLE

La loi garantit le droit d'accès aux documents dont un organisme provincial ou municipal «a le contrôle ou la garde». Souvent, la question de savoir si un organisme public a la garde ou le contrôle des documents est crucial pour le résultats d'un appel.

L'une des causes portait sur les documents saisis par la Police provinciale de l'Ontario dans le bureau d'un membre du Conseil des ministres du précédent gouvernement provincial. La PPO menait une enquête sur des allégations concernant un ancien employé de ce bureau.

Le bureau du commissaire a jugé que les documents des partis politiques qui se trouvent dans les bureaux d'un organisme public n'échappent pas à l'empire de la loi du simple fait qu'ils ne concernent pas le mandat ou le fonctionnement de l'organisme en question. Si cet organisme a la garde des documents, ces documents tombent sous le coup de la loi. Il faut que les organismes publics adoptent des procédures de gestion appropriées pour les documents reçus ou produits par les employés qui exercent également des fonctions pour le compte des partis politiques.

(Ordonnance P-267)

Un autre appel visait les documents dont l'ombudsman d'un collège avait la possession. Selon les modalités de son contrat, l'ombudsman exerce ses fonctions de façon indépendante et impartiale, et le collège n'a aucune autorité sur ses activités qui

concernent des questions relevant de son mandat. Les dossiers de l'ombudsman doivent être gardés en sécurité et seul l'ombudsman doit y avoir accès. Il doit avoir son propre système de gestion et d'élimination des documents. Le bureau du commissaire a statué que le collège n'avait ni la garde ni le contrôle des documents de l'ombudsman. (Ordonnance P-271)

Dans une autre cause, un employé d'un ministère a demandé d'avoir accès à des notes prises par son superviseur relativement à une allégation faite par un autre employé contre l'auteur de la demande. Le document a été créé par le superviseur au cours de l'emploi et portait sur des événements survenus à son lieu de travail. Ainsi, on pouvait dûment considérer que le ministère avait la garde et le contrôle du document en question. (Ordonnance P-326)

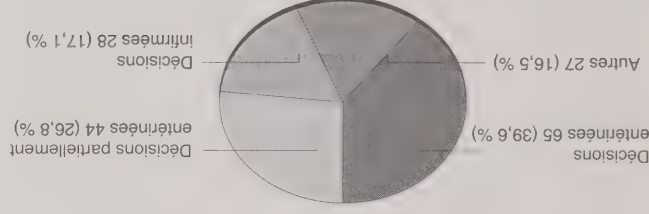
Un malade dans un hôpital psychiatrique a demandé à l'établissement d'envoyer des lettres d'éloges à certaines infirmières et de lui en envoyer des copies. Les lettres comportaient les adresses du domicile des infirmières. Celles-ci ont déposé une plainte, et le comité des griefs a émis une assignation pour recouvrer les lettres. Le malade a demandé qu'on lui redonne les copies, prétendant qu'elles lui appartenaient.

Le bureau du commissaire a conclu que le comité des griefs avait la garde et le contrôle des lettres. Pour déterminer l'application de la loi en l'espèce, la question de savoir si les documents provenaient de l'appelant ou lui avaient déjà été divulgués n'était pas pertinente. (Ordonnance P-332)

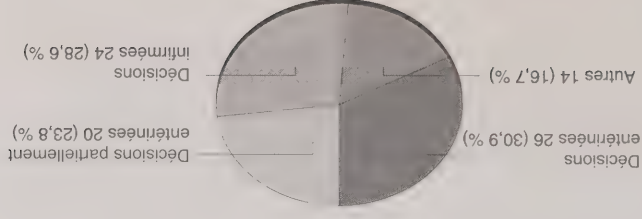
Un autre appelant a demandé au ministre de l'Éducation de lui fournir une liste des magasins au détail de Cornwall qui ont embauché des candidats du programme de formation L'AVENIR au cours des 12 mois précédents. Quoique L'AVENIR soit financé par la province, la prestation du programme à Cornwall se fait au moyen de l'acquisition de services par l'entremise d'un contrat de paiements de transfert avec le Centre de consultation pour

Dans le cas des appels réglés par ordonnance, la décision de la personne responsable de l'organisme public concerné était plus souvent entièrement entérinée que partiellement entérinée ou rejetée. Parmi les appels réglés par ordonnance au niveau provincial, la décision de la personne responsable a été entièrement entérinée dans 40 pour 100 des ordonnances, une diminution par rapport à l'année précédente, où 59 pour 100 des décisions avaient été entièrement entérinées. Dans le cas des appels municipaux, les décisions entièrement entérinées correspondaient à 31 pour 100 des appels municipaux réglés par ordonnances en 1992. En 1991, les six ordonnances municipales qui ont été rendues entraîneraient en totalité la décision de la personne responsable.

Appels classés au moyen d'une ordonnance Niveau provincial – 1992

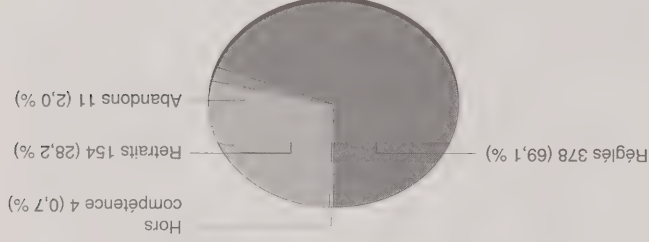


Appels classés au moyen d'une ordonnance Niveau municipal – 1992

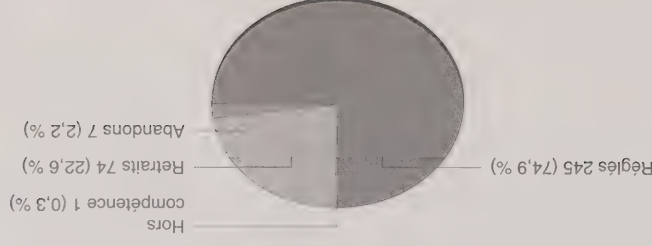


Dans le cas des appels classés autrement qu'à la suite d'une ordonnance du commissaire, le moyen de loin le plus fréquent a été la médiation à l'amiable par la médiation. En fait, le règlement par la médiation a eu lieu dans la majorité de tous les appels classés de quelque façon que ce soit cette année. Une partie importante des appels ont été retirés par les appelants. Ces tendances sont semblables à celles observées en 1991.

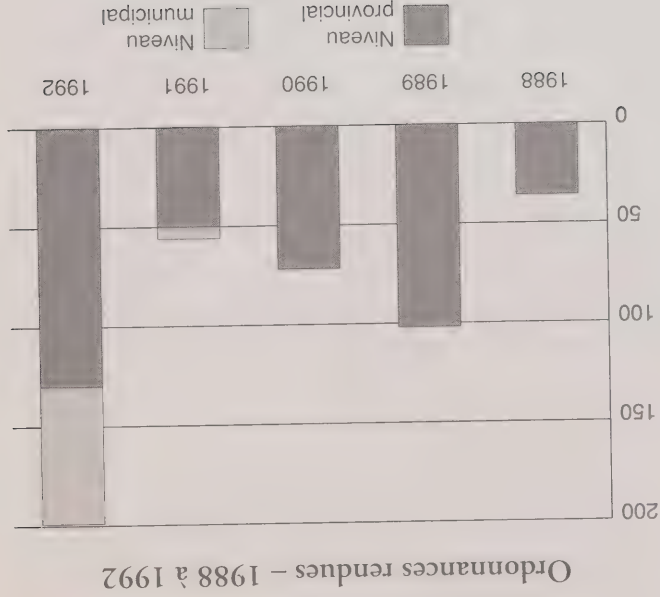
Appels classés autrement que par ordonnance Niveau provincial – 1992



Appels classés autrement que par ordonnance Niveau municipal – 1992



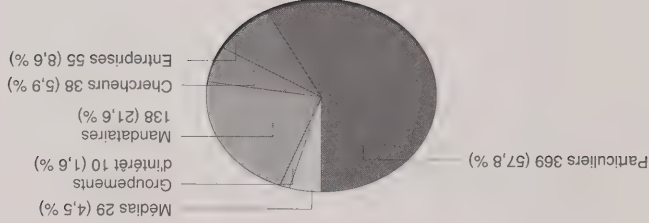
Le bureau du commissaire a classé en tout 1 122 appels au cours de 1992, une augmentation sensible par rapport à 1991, soit 82 pour 100. Près de deux tiers des appels réglés cette année concernaient des organismes publics provinciaux. Le nombre d'appels provinciaux classés a augmenté de 63 pour 100, tandis que le nombre d'appels municipaux a augmenté de 130 pour 100. Parmi les appels classés cette année, nous avons réglé 22 pour 100 des cas au moyen d'une ordonnance, comparativement à 14 pour 100 des appels réglés par suite d'une ordonnance en 1991. Les appels au niveau provincial avaient davantage tendance à aboutir à une ordonnance : 23 pour 100 des appels au niveau provincial et 20 pour 100 des appels au niveau municipal ont été réglés au moyen d'une ordonnance cette année. Au cours de 1992, le bureau du commissaire a rendu en tout 199 ordonnances, une augmentation substantielle de 255 pour 100 sur l'année précédente. (Le nombre d'ordonnances est inférieur au nombre d'appels réglés au moyen d'une ordonnance, puisqu'une ordonnance peut régler plus d'un appel.) Près des deux tiers des ordonnances rendues en 1992 visaient des organismes publics provinciaux.



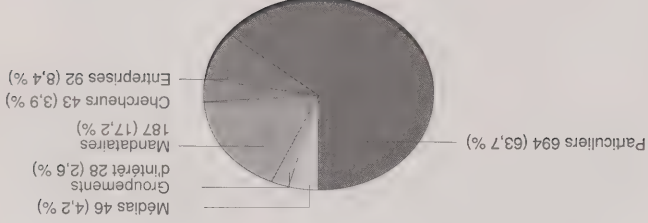
Quoique les lois n'exigent pas que les appelants fournissent des renseignements sur eux-mêmes, le bureau du commissaire cherche à déterminer les diverses catégories d'appelants. Cependant, il s'agit d'une analyse quelque peu subjective et il faut interpréter les résultats avec circonspection.

Cette année, 64 pour 100 des appelants étaient des particuliers, tandis que 17 pour 100 étaient des mandataires de particuliers ou de groupes. Peu d'appelants entraient dans la catégorie des entreprises, des médias, des chercheurs et des groupements d'intérêt spéciaux. Ces tendances sont semblables à celles observées au cours des années précédentes. Cette répartition indique que le principal utilisateur du système d'appel est le grand public, plutôt que le monde des affaires ou tout autre genre d'organismes.

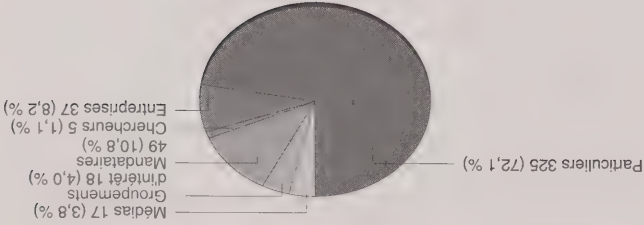
Types d'appelants – Niveau provincial



Types d'appelants – Total



Types d'appelants – Niveau municipal



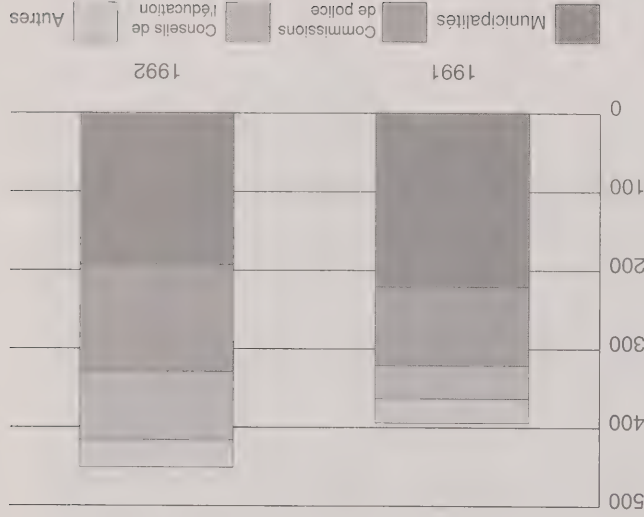
Environ la moitié des appels portaient sur une demande de documents généraux, tandis que plus d'un quart portaient sur une demande de renseignements personnels. Il y avait quelques appels dans d'autres catégories, comme les estimations de frais et les objections par des tiers à la divulgation des renseignements qui les concernent.

Appels reçus par type de litige – 1992

Type d'appels	Niveau provincial	Niveau municipal	Total
Demande de documents généraux	362	191	553
Demande de renseignements personnels	141	174	315
Demande de renseignements personnels/documents généraux	90	37	127
Demande de rectification de renseignements personnels	3	0	3
Prolongation du délai	9	9	18
Frais	15	24	39
Tiers	19	16	35
Total	639	451	1090
	100,0 %	100,0 %	100,0 %

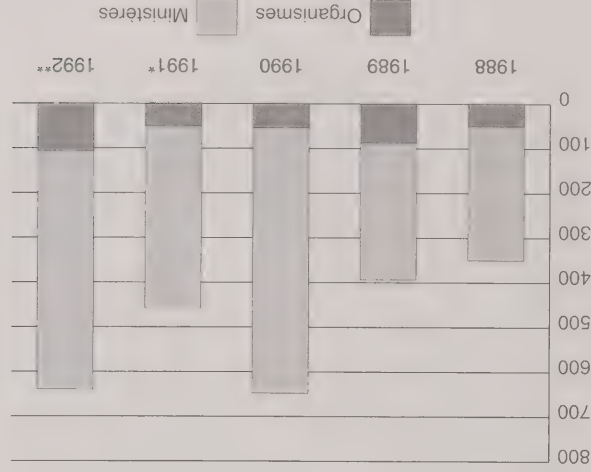
Le nombre d'appels municipaux a augmenté de 14 pour 100 en 1992. La plus grande partie, soit 43 pour 100, concernait les municipalités, suivie par les commissions de police et les conseils de l'éducation. Cette répartition est semblable à celle de 1991.

Appels reçus par type d'institution Niveau municipal – 1991 à 1992



* 741 appels inactifs supplémentaires ont été reçus en 1991
 ** 129 appels inactifs supplémentaires ont été reçus en 1992

Appels reçus par type d'institution Niveau provincial – 1988 à 1992



Le nombre des appels au niveau provincial a augmenté de 40 pour 100 par rapport au chiffre de 1991. Quatre-vingt-trois pour cent des appels provinciaux concernaient des ministères plutôt que des organismes. En 1991, 89 pour 100 des appels provinciaux concernaient des ministères.

Les modifications de la phase deux

La phase deux, qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1993, apportera des modifications plus profondes au processus d'appel par le truchement d'un projet pilote. Le principal objectif est de penser en termes de rapidité plutôt qu'en termes de formalités administratives.

Nous estimons que le délai des réponses est crucial, puisque la valeur de l'information diminue avec le temps. Le nouveau

processus est conçu en fonction d'une norme selon laquelle 95 pour 100 des appels doivent être réglés en quatre mois.

Les ordonnances ne seront plus considérées comme le dernier recours, à n'être utilisées qu'après l'échec de la médiation. La

médiation cherchera à restreindre les points en litige s'ils ne

peuvent pas être réglés à l'amiable. Le délai de quatre mois

fixera effectivement une date limite qui, nous l'espérons, favorisera

la médiation et permettra de la focaliser. Nous essaierons

également de nouvelles façons de recevoir les observations,

notamment au moyen d'appels téléphoniques et d'exposés en

personne auprès du décideur attiré.

Le projet pilote comportera 14 organismes publics municipaux

et provinciaux, qui seront tous représentés au sein d'un groupe

consultatif chargé d'examiner les modifications. Une équipe

spéciale au bureau du commissaire chargée d'innover s'occupera des

appels qui concernent ces organismes.

Nous ferons des enquêtes périodiques auprès des appelants et des

organismes publics pour connaître leurs opinions et affiner les

nouveaux procédés. Au cours du deuxième semestre de 1993, nous

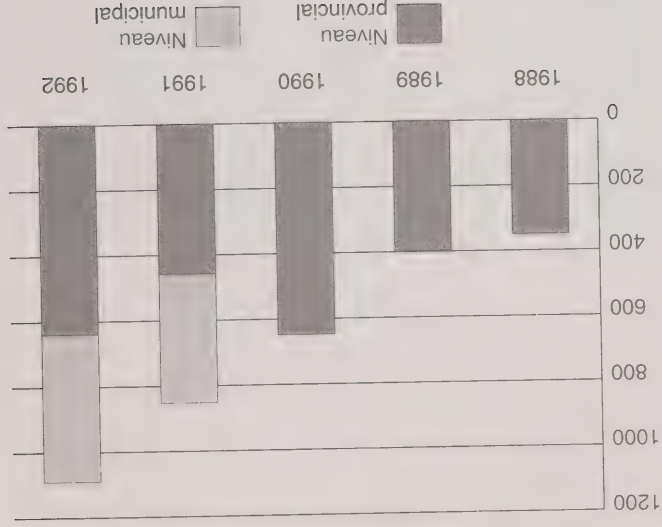
évaluerons le projet pour déterminer s'il y a lieu d'en généraliser

l'application.

Aperçu statistique

En tout, le bureau du commissaire a été saisi de 1 090 appels³ actifs en 1992 — une augmentation de 28 pour 100 par rapport à l'exercice précédent. Près de 6 appels sur 10 ont été interjetés aux termes de la loi visant les institutions provinciales.

Appels reçus — 1988 à 1992



En 1991, le bureau du commissaire a établi une règle limitant le nombre d'appels provenant d'une même source que nous insérons en même temps. Cette règle était nécessaire pour contrôler le recours en matière de processus d'appel. Les appels actifs sont ceux dont le bureau du commissaire s'est occupé activement au cours de l'année. Tous les autres appels sont dits inactifs et ne figurent pas dans les statistiques du présent rapport annuel, sans indication contraire. Tous les appels inactifs ont été réglés avant la fin de 1992, dans la plupart des cas à la suite du retrait de l'appel.

Le règlement des appels

Les personnes qui ne sont pas satisfaites de la réponse d'un organisme public à leur demande d'accès à l'information peuvent interjeter appel devant le bureau du commissaire. Nous cherchons d'abord à régler le cas par la médiation. Si le litige ne peut être réglé à l'amiable dans un délai raisonnable, nous rendons alors une ordonnance exécutoire pour régler l'appel.

Cette année, nous avons examiné le processus d'appel sous tous ses aspects. Nous avons consulté six organismes publics provinciaux, ainsi que le Secrétaire du Conseil de gestion, nous avons visité les commissions d'accès à l'information du gouvernement fédéral et du Québec et nous avons effectué un sondage téléphonique auprès des appelants. La conclusion était claire : notre processus d'appel était devenu trop complexe, trop formaliste et trop long. Nous avons élaboré un plan de restructuration du processus en deux volets.

Les modifications de la phase un

La première phase est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 1992 et comprenait sept mesures pour améliorer l'efficacité et le service à courte échéance.

L'une des causes des retards relevait du fait que seulement deux personnes – le commissaire et le commissaire adjoint (accès à l'information) – étaient autorisées à signer des ordonnances. Nous avons donc nommé deux membres principaux du personnel chargé des appels à titre de responsables des enquêtes avec le pouvoir de rendre des ordonnances.

Les ordonnances elles-mêmes étaient longues et lourdes. Nous écrivons maintenant des ordonnances dans un style beaucoup plus concis, qui sont plus rapides à rédiger et, nous l'espérons, plus faciles à lire.

Le rapport du responsable des appels était un long questionnaire assorti de renseignements sur la loi. Tant les appelants que les institutions nous ont fait savoir qu'il était bien souvent peu utile. Nous l'avons donc remplacé par un avis d'enquête bref et simple. Nous concentrons nos efforts sur l'instruction des appels qui sont en instance depuis plus de six mois, dont bon nombre résultent de l'introduction de la loi visant les institutions municipales. Ces dossiers d'appels pendants ont été transférés à une équipe spéciale d'agents expérimentés qui leur donnent la priorité.

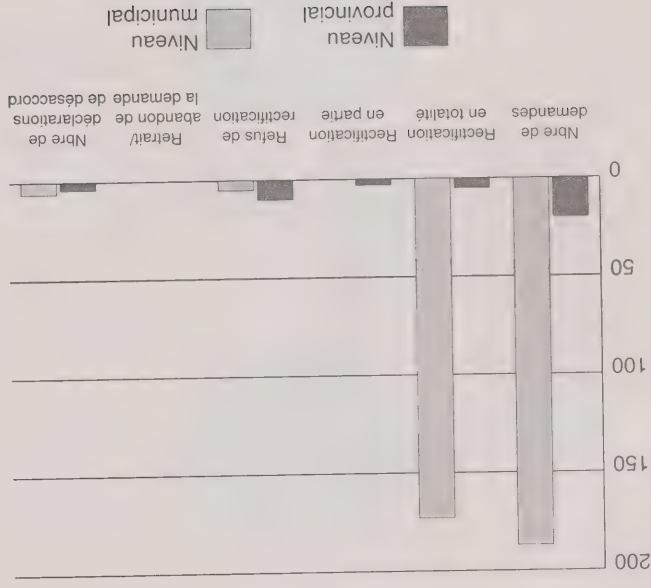
Nous utilisons d'ailleurs les affidavits pour recueillir des preuves sur des faits auprès des organismes publics. On a pu ainsi éliminer bien souvent la nécessité de faire une longue enquête.

Avant de donner suite à un appel, le bureau du commissaire a normalement besoin d'avoir accès aux documents en litige. Nous avons réduit le délai d'envoi des documents par les organismes publics de 21 à 14 jours, afin de pouvoir amorcer le processus d'appel le plus tôt possible. Au besoin, nous rendons une ordonnance exigeant la production des documents requis.

Enfin, il faut que l'auteur de la demande reçoive une lettre de décision approuvée avant que nous puissions donner suite à un appel. Nous invitons les organismes publics à rédiger des lettres d'appel appropriées et nous avons préparé un document sur cette question. Nous rendons une ordonnance pour la production d'une lettre de décision approuvée, si besoin est.

Les organismes municipaux ont déclaré avoir reçu 187 demandes de rectification en 1992. La rectification a été totale dans 9 cas sur 10. Lorsque la rectification est refusée, l'auteur de la demande peut joindre une déclaration de désaccord au document, pour expliquer pourquoi il estime que les renseignements sont inexacts. Cette année, quatre déclarations de désaccord ont été annexées dans le cas de documents provinciaux et six dans le cas de documents municipaux.

Demandes de rectification



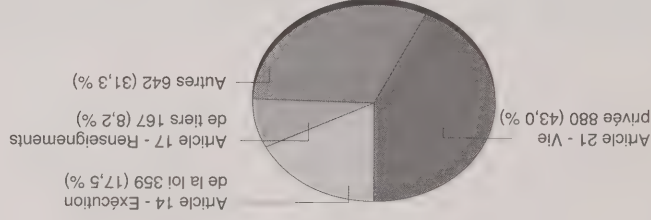
Dans bon nombre de cas, les organismes publics répondent aux demandes d'accès à l'information sans exiger de frais. La loi précise les conditions dans lesquelles des frais peuvent être exigés. Dans leurs rapports au bureau du commissaire, les organismes publics fournissent des données sur les frais perçus et ceux qui ont été exemptés. Conformément à la tendance qui s'est dessinée au cours des années précédentes, les organismes provinciaux ont le plus fréquemment invoqué la reproduction des documents comme motif pour percevoir des frais en 1992. La reproduction a été invoquée dans 37 pour 100 des cas où il y a eu perception de frais, suivie par la préparation des documents avec 33 pour 100 et l'expédition avec 25 pour 100. La répartition est quelque peu différente dans le cas des organismes municipaux. La préparation des documents est le motif le plus souvent invoqué pour la perception des frais (26 pour 100 des cas), suivie par la reproduction (25 pour 100) et la recherche (19 pour 100).

Cas où il y a eu estimation des frais Documents généraux - 1992

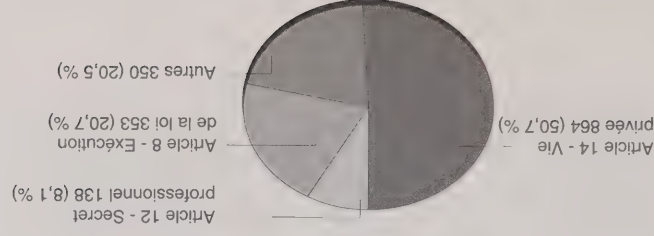
	Niveau provincial	Niveau municipal
Percus en totalité	87,0 %	69,3 %
Exemptés en partie	0,1 %	0,4 %
Exemptés en totalité	12,9 %	30,3 %
Total - percus (dollars)	91 658,90 \$	41 790,10 \$
Total - exemptés (dollars)	20 856,30 \$	10 862,03 \$

Les organismes publics peuvent et, dans certains cas, doivent refuser de divulguer certains renseignements, conformément aux exceptions prévues dans les lois. Au cours des dernières années, la protection de la vie privée et l'exécution de la loi ont été les deux principales exceptions invoquées comme motifs de refus de divulguer des renseignements. Cette tendance se maintient en 1992 et s'applique aux demandes reçues tant au niveau provincial qu'au niveau municipal.

Exceptions invoquées – Niveau provincial Documents généraux – 1992

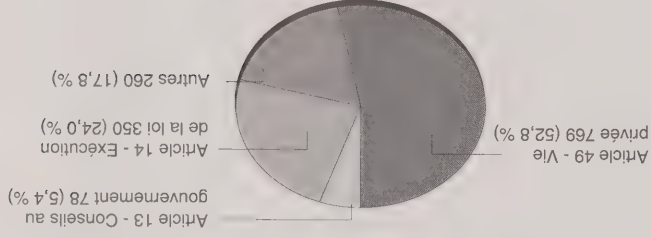


Exceptions invoquées – Niveau municipal Documents généraux – 1992

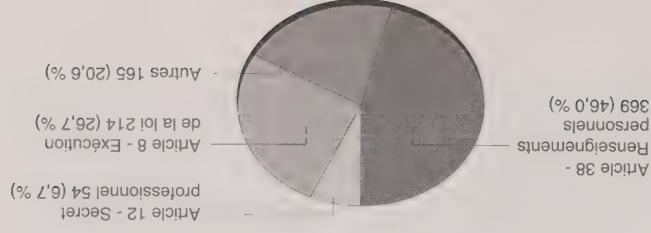


La loi permet aux particuliers de rectifier les renseignements personnels que détiennent les organismes publics à leur sujet. Cette année, 20 demandes de rectification ont été déposées aux termes de la loi visant les institutions provinciales. Dans la moitié des cas, la rectification a été refusée, ce qui maintient la tendance des organismes publics de refuser la demande plutôt que d'apporter une rectification.

Exceptions invoquées – Niveau provincial Renseignements personnels – 1992

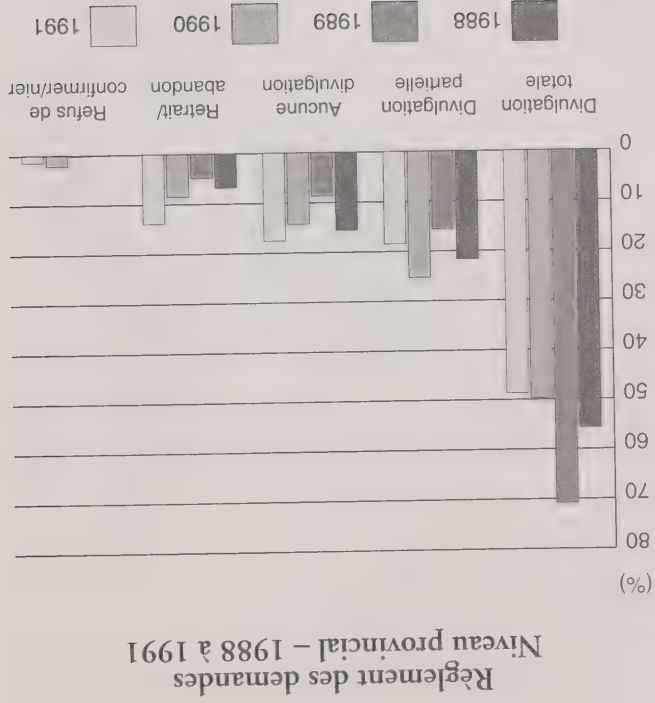
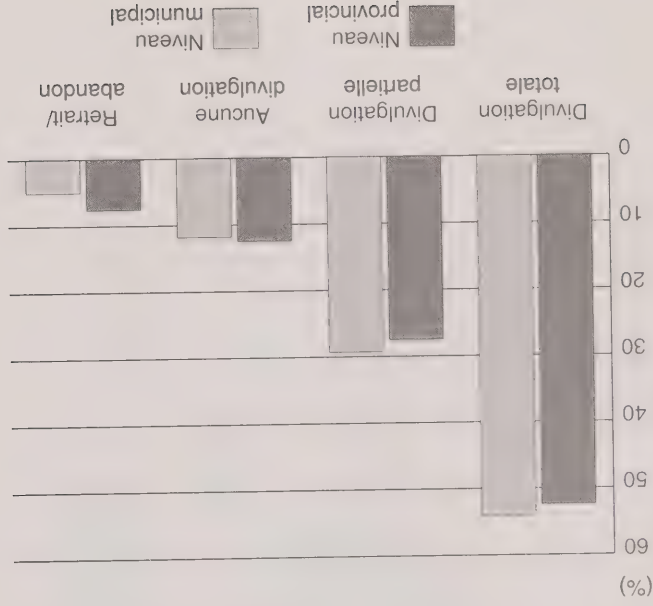


Exceptions invoquées – Niveau municipal Renseignements personnels – 1992



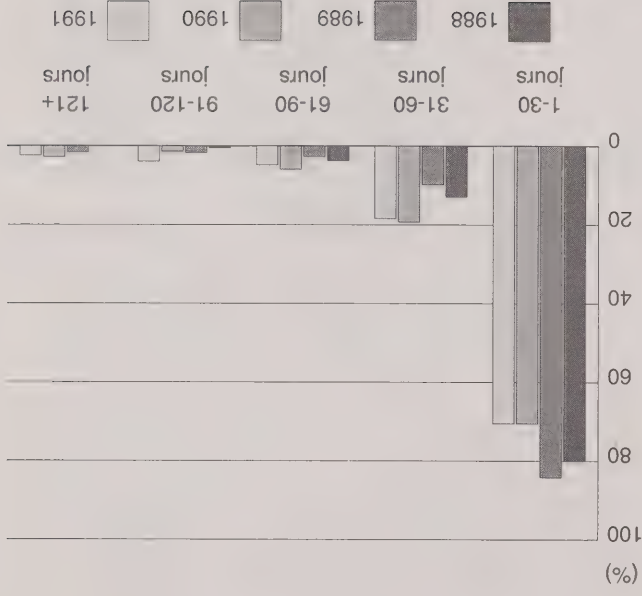
Cette année, 52 pour 100 des demandes soumises aux institutions provinciales ont abouti à la divulgation de tous les renseignements demandés. Il n'y a eu aucune divulgation de renseignements que dans le cas de 13 pour 100 des demandes. Ces rendances sont conformes à celles de l'année précédente. La totalité des renseignements a été divulguée dans le cas de 54 pour 100 des demandes reçues au niveau municipal. Il n'y a eu aucune divulgation de renseignements que dans le cas de 12 pour 100 des demandes.

Règlement des demandes – 1992

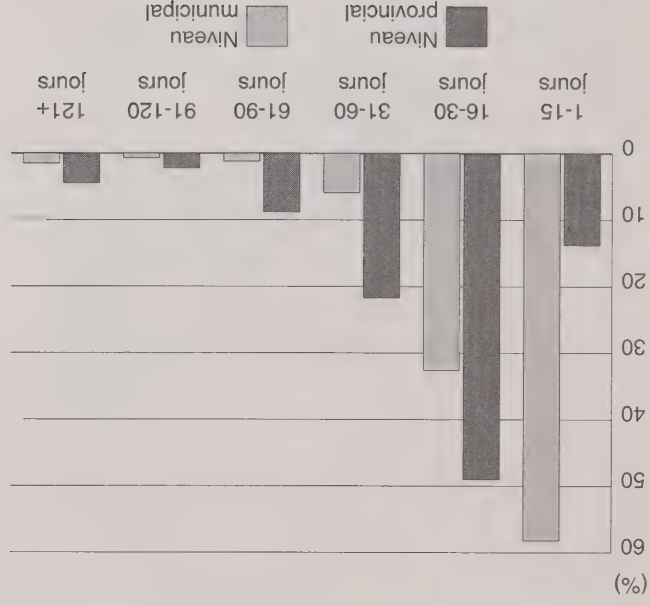


Règlement des demandes Niveau provincial – 1988 à 1991

Délai d'exécution des demandes
Niveau provincial – 1988 à 1991²



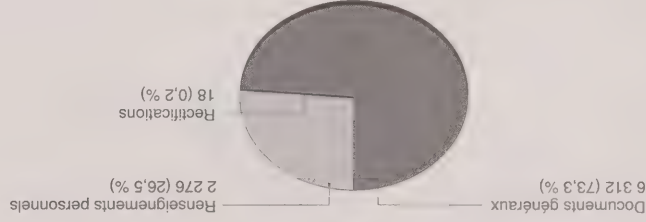
Délai d'exécution des demandes – 1992



² En raison du nombre minime de demandes dans le cas de certains groupes, il se peut que les barres pour ces groupes ne soient pas visibles sur certains graphiques.

Les organismes provinciaux et municipaux ont répondu à la grande majorité des demandes reçues en 1992 au cours de la même année. Très peu de demandes ont été reportées à 1993. Cette situation est conforme au nombre de demandes exécutées et aux demandes reportées au cours des dernières années.

Demandes exécutées – Niveau provincial – 1992

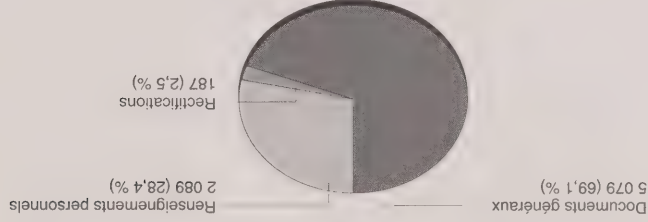


Cette année, le ministère du Revenu est celui qui a enregistré le plus grand nombre de demandes aux termes de la loi visant les institutions provinciales, suivi du ministère des Services correctionnels, du ministère des services sociaux et communautaires et du ministre du Solliciteur général. Ces quatre ministères totalisent 60 pour 100 de toutes les demandes reçues par les ministères et 53 pour 100 de toutes les demandes auprès d'institutions provinciales.

Aux termes de la loi visant les institutions municipales, les municipalités (y compris les administrations municipales) ont reçu le plus grand nombre de demandes, soit 51 pour 100 du total. Les

commissions de police sont au deuxième rang avec 28 pour 100, suivies des commissions de services publics avec 7 pour 100, des conseils scolaires avec 7 pour 100 et des commissions hydro-électriques avec 3 pour 100.

Demandes exécutées – Niveau municipal – 1992



En 1992, l'ensemble des institutions provinciales¹ ont exécuté 63 pour 100 des demandes reçues dans les 30 jours de leur réception. Moins de 5 pour 100 des demandes ont pris plus de 120 jours. Depuis l'entrée en vigueur de la loi il y a cinq ans, on a noté la tendance à répondre à la majorité des demandes dans le délai de 30 jours. Il s'agit là d'une preuve tangible que les organismes provinciaux se conforment à la loi.

Les institutions municipales ont répondu à une forte majorité des demandes – soit 91 pour 100 – dans le délai de 30 jours. Moins de 2 pour 100 des demandes ont pris plus de 120 jours. Elles ont répondu à un nombre presque aussi élevé de demandes dans le délai de 30 jours en 1991, la première année de la loi visant les institutions municipales.

¹ Les autres données dans le présent chapitre ne comportent pas les données du ministère des Affaires municipales du fait que nous avons reçu son rapport trop tard.

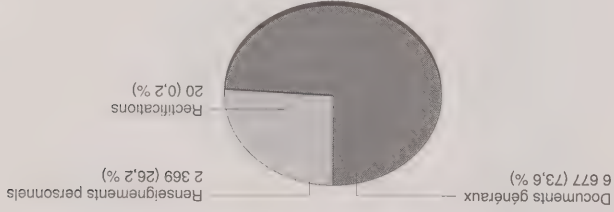
Profil des demandes pour l'ensemble des pouvoirs publics

Chaque année, les organismes publics, tant provinciaux que municipaux, font un rapport au bureau du commissaire de leurs activités aux termes des lois. Ils lui fournissent des données sur les demandes qu'ils ont reçues pour des documents généraux, des renseignements personnels et la rectification de renseignements, ainsi que sur les mesures prises pour répondre à ces demandes. L'analyse de ces rapports nous donne une vue d'ensemble utile du fonctionnement du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée en Ontario.

En 1992, les ministères et les organismes provinciaux ont reçu 9 066 demandes aux termes de la loi visant les institutions provinciales. Parmi celles-ci, les trois quarts environ portaient sur des documents généraux et un quart, sur des renseignements personnels. Moins de 1 pour 100 portait sur la rectification de renseignements.

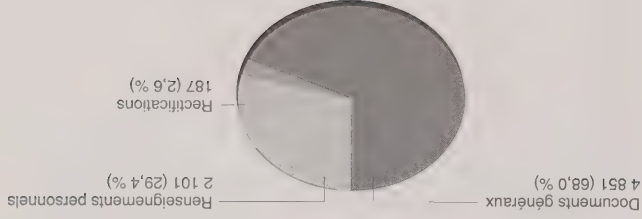
Le nombre de demandes reçues par des institutions provinciales en 1992 a été de 37 pour 100 plus élevé que la moyenne annuelle des quatre années précédentes. Le nombre de demandes de documents généraux a été supérieur au nombre de demandes de renseignements personnels au cours de chacune des cinq années pendant lesquelles la législation a été en vigueur.

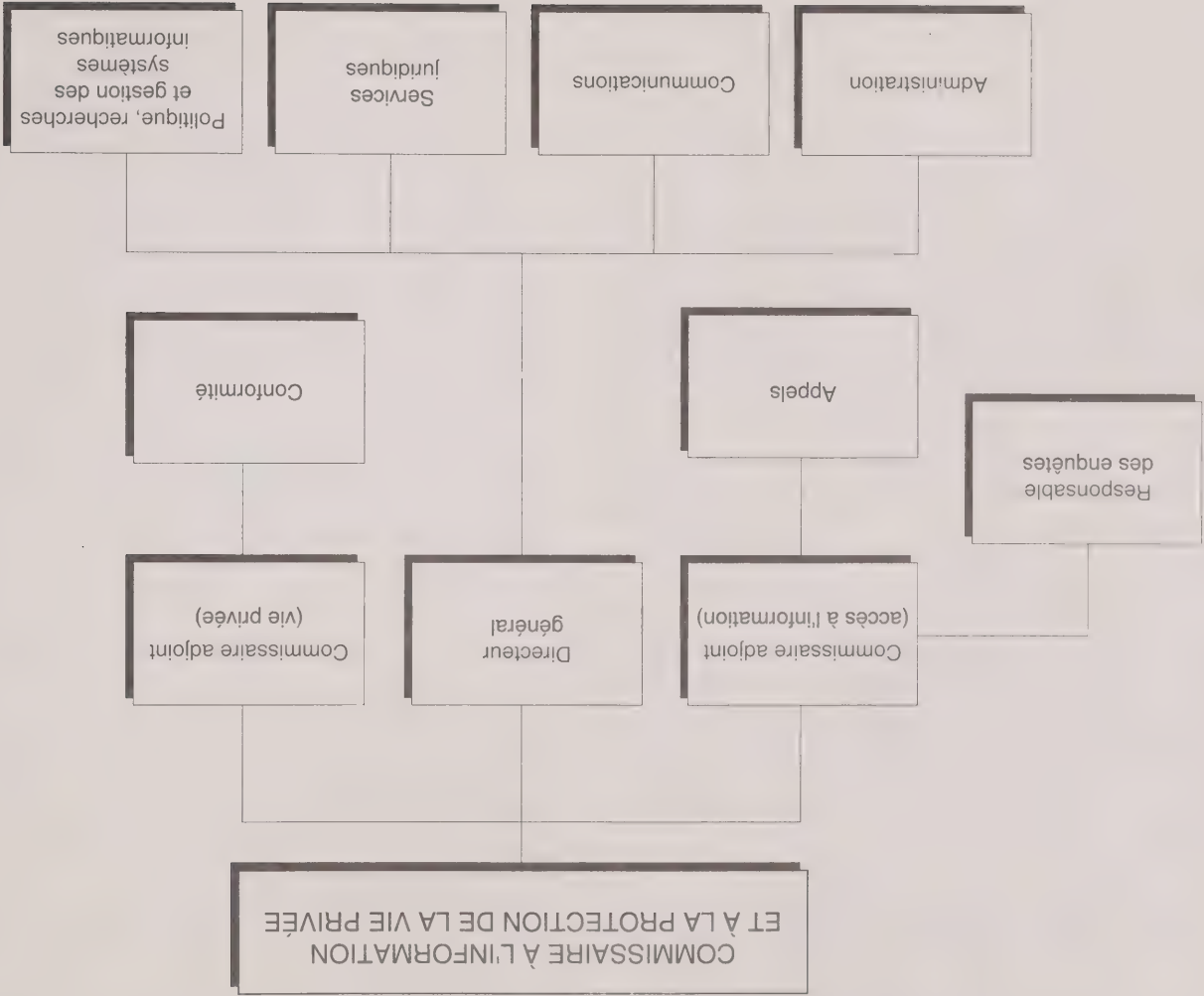
Demandes reçues – Niveau provincial – 1992



Pour leur part, au cours de l'année, les institutions municipales qui ont déposé un rapport ont reçu en tout 7 139 demandes aux termes de la loi. Soixante-huit pour cent portaient sur des documents généraux, 29 pour 100 sur des renseignements personnels et mois de 3 pour 100 sur la rectification de renseignements.

Demandes reçues – Niveau municipal – 1992





Le bureau du commissaire : notre rôle

Le bureau du commissaire a pour mandat de protéger les droits garantis par les deux lois. À cette fin, le bureau du commissaire exerce cinq fonctions :

- régler les appels lorsque les organismes publics refusent de divulguer les renseignements demandés,
- mener des enquêtes sur les atteintes à la confidentialité des renseignements que détiennent les pouvoirs publics,
- assurer que les organismes publics se conforment aux lois auxquelles ils sont assujettis,
- effectuer des études sur les questions d'accès à l'information et de la protection de la vie privée et faire des recommandations concernant les lois et les programmes proposés par les pouvoirs publics,
- informer le public au sujet des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario.

Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée relève de l'Assemblée législative de l'Ontario. Le commissaire est donc indépendant du gouvernement en poste et est en mesure d'exercer ses fonctions équitablement. Le présent commissaire a été nommé en 1991 pour un mandat de cinq ans sur la recommandation d'un comité de l'Assemblée législative représentant tous les partis, à la suite d'un concours public. Conformément à la loi, le commissaire a délégué certains de ses pouvoirs décisionnels aux membres de son personnel. Le commissaire adjoint (accès à l'information) et deux responsables des enquêtes ont le pouvoir d'examiner les appels et de rendre des ordonnances pour les régler. Pour sa part, le commissaire adjoint (vie privée) fait enquête sur les atteintes à la vie privée, fait des vérifications de conformité à la loi et approuve les demandes de collecte indirecte de renseignements personnels.

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée joue un rôle clé dans le cas de deux lois ontariennes, à savoir : la *Loi sur l'accès à l'information* et la *protection de la vie privée* (la loi visant les institutions provinciales) et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (la loi visant les institutions municipales). Ensemble, ces deux lois établissent un mécanisme pour garantir l'accès du public à l'information régie par les pouvoirs publics, sous réserve de certaines exceptions restreintes, et pour protéger les renseignements personnels que détiennent les organismes publics, tant au niveau provincial que municipal.

La première loi vise tous les ministères provinciaux et la plupart des organismes, conseils et commissions provinciaux, ainsi que les collèges d'arts appliqués et de technologie et les conseils régionaux de santé. La deuxième loi vise les organismes municipaux, comme les bibliothèques publiques, les conseils de santé et de l'éducation et les commissions de services publics, de trans-

port et de police. L'Ontario combine le droit d'accès avec le droit à la vie privée dans la même loi. Il importe de noter que ces deux droits ne sont pas contradictoires. L'accès à l'information vise principalement les renseignements relatifs aux activités des organismes publics, tels qu'ils figurent dans les documents administratifs ou ceux qui concernent leurs opérations et leurs principes directeurs. On peut établir une corrélation entre l'accès à ces documents généraux et la transparence de l'État. Par contre, le droit à la vie privée vise les renseignements concernant les particuliers. La loi fixe des règles sur la façon dont les organismes publics peuvent recueillir et utiliser les données personnelles. En outre, les particuliers ont le droit d'avoir accès à leurs propres renseignements personnels que détiennent les organismes publics et d'en demander la rectification au besoin.

Je tiens également à signaler le rôle clé que joue la Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Secréariat du Conseil de gestion, qui est chargée de donner des conseils avisés aux organismes publics dans leur observation quotidienne de la loi. Cette ressource centralisée apporte une contribution précieuse au bon fonctionnement de notre système d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Enfin, je félicite tous les employés dévoués et compétents de notre bureau qui ont travaillé très fort pour atteindre les résultats dont fait mention le présent rapport annuel. Tous les membres de notre personnel partagent le même engagement envers le service au public, par l'expansion de l'accès à l'information et le renforcement de la protection de la vie privée des particuliers.

UN CARREFOUR

Il ne fait aucun doute que l'accès à l'information et la protection de la vie privée passent à un nouveau stade en Ontario. La lune de miel qui a suivi l'adoption de la loi est maintenant révolue. Ce qui était auparavant une nouvelle tâche qui connaissait les feux de la rampe fait maintenant partie du quotidien dans bon nombre d'organismes publics. L'accès à l'information et la protection de la vie privée rivalisent avec d'autres priorités urgentes pour l'obtention des deniers publics.

L'enjeu pour mon bureau est de continuer de mériter la confiance du public tout en faisant la meilleure utilisation possible des ressources qui nous ont été confiées. C'est un objectif que nous sommes absolument déterminés à atteindre.

Tom Wright

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

En 1991, le Comité permanent de l'Assemblée législative a terminé un examen global du fonctionnement de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *protection de la vie privée*. Cette loi exige qu'un tel examen ait lieu dans les trois ans de sa proclamation.

Le comité a recommandé une série de modifications pour actualiser la loi à la lumière de l'expérience acquise et pour tenir compte de l'évolution de la technologie informatique. En raison de l'ordre du jour chargé de l'Assemblée législative, le gouvernement n'a pas donné suite à ces recommandations en 1992. J'espère que la modification à la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée aura une plus grande priorité pour notre législateur dans un avenir rapproché. Les modifications proposées, d'une part, favoriseraient une plus grande transparence au sein de l'Administration et une meilleure protection de la vie privée des particuliers et, d'autre part, permettraient à notre bureau de desservir le public de façon plus efficace.

LES DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES

L'arrivée des documents électroniques a fait ressortir deux questions d'importance — le recoupement des données et les données négociables.

Sur les instances du bureau du commissaire, le comité représentait tous les partis politiques, qui est chargé d'examiner la loi visant les institutions provinciales, a recommandé la création d'un groupe de travail pour passer en revue la pratique du recoupement des données et ses répercussions sur la vie privée. En conséquence, le Secrétaire du Conseil de gestion examine aujourd'hui des paramètres pour l'élaboration de lignes directrices visant le recoupement de renseignements personnels. Le bureau du commissaire considère cette mesure comme une priorité pour la protection de la vie privée.

NOS RELATIONS DE TRAVAIL

Le problème est issu du fait que le progrès de la technologie dépasse inévitablement les règles mises en place pour la maîtriser. La meilleure solution consiste à ce que ceux qui conçoivent et développent la technologie informatique intègrent dans leur système, dès le début, des facteurs d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Dans les années 90, l'information est nettement devenue une marchandise, c'est-à-dire un produit négociable qui peut être acheté et vendu. La privatisation des bases de données de l'État soulève bon nombre de questions. Ces questions sont notamment : Quels renseignements l'État a-t-il le droit de vendre? Comment peut-on assurer la confidentialité des données lorsque l'État n'en a plus la garde? Quel droit ont les particuliers d'empêcher que leurs renseignements personnels servent à l'établissement de listes d'envoi et à d'autres fins commerciales? Comment peut-on divulguer des extraits de documents électroniques de façon à respecter la confidentialité de certains renseignements?

Qui plus est, il y a le risque de créer un obstacle financier si les particuliers sont maintenant tenus d'acheter les données qu'ils pouvaient auparavant obtenir des pouvoirs publics par l'entremise du processus d'accès à l'information. Un État américain a présenté un projet de loi visant les documents électroniques pour préserver le droit des individus à l'accès aux données négociables. Il y aurait lieu que l'Ontario envisage des protections analogues.

Le problème est issu du fait que le progrès de la technologie dépasse inévitablement les règles mises en place pour la maîtriser. La meilleure solution consiste à ce que ceux qui conçoivent et développent la technologie informatique intègrent dans leur système, dès le début, des facteurs d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Je profite de l'occasion pour signaler les bonnes relations que nous avons avec les coordonnateurs à l'information et à la protection de la vie privée, tant au niveau provincial que municipal. Cette excellente collaboration témoigne de notre engagement commun envers les principes de la loi.

avons également publié des *Directives relatives à l'identification de la ligne appelante* pour aider les organismes publics à protéger la vie privée des appelants lorsque leur numéro de téléphone est affiché. Nous avons accordé plus d'importance à notre rôle de communication en fournissant des outils utiles aux organismes publics pour les aider à se conformer à la lettre et à l'esprit de la loi. Une mesure clé a été le lancement d'une nouvelle publication, *IPC Practices*, qui porte sur des cas concrets allant de l'envoi de documents au bureau du commissaire à la rédaction d'une lettre de décision appropriée. Notre bulletin, *Perspectives*, a également fait beau neuve à la lumière des résultats de notre enquête auprès de nos lecteurs.

LA PRIMAUTÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Je tiens à vous rappeler que notre priorité est le service aux administrés. Un appel ou une plainte déposé à notre bureau est souvent un signe de la détérioration des liens entre un organisme public et ses administrés. Nos rôles de médiateur, d'enquêteur et de décideur ont pour but ultime de rétablir ces liens. À longue échéance, la véritable mesure de notre succès ne sera pas le nombre d'appels ou de plaintes que nous insruisons, mais plutôt la réduction de notre charge de travail, en raison du fait que la population ontarienne est satisfaite de la performance des organismes publics et qu'elle ne juge pas nécessaire de faire appel à nos services.

L'ACCÈS SYSTÉMATIQUE À L'INFORMATION

Nous avons comme mission fondamentale de changer les attitudes au sein de l'Administration, afin de favoriser la transparence et la volonté de diffuser l'information au public. Notre tâche est de

modifier la façon de penser du secteur public de manière que l'Administration se voit comme le dépositaire plutôt que le propriétaire de l'information et que son premier réflexe soit la transparence plutôt que le secret. Comment saurons-nous que nous avons atteint cet idéal? Quand les organismes publics à tous les niveaux divulgueront systématiquement les renseignements de nature non personnelle dont ils ont le contrôle. C'est-à-dire, lorsque les pouvoirs publics diffuseront les renseignements dans le cadre de leurs activités quotidiennes, plutôt que simplement en réponse à des demandes d'accès à l'information ou à des appels. Pour ma part, cette question touche au coeur même de nos principes démocratiques à l'ère de l'information. Nous vivons à une époque où savoir c'est pouvoir. L'accès à l'information est essentiel pour investir la population d'un véritable pouvoir et lui donner un droit de regard sur son Administration. Ce pourrait être aussi la façon de préserver la crédibilité des organismes publics. Je suis convaincu que si les gens sont mieux informés des motifs qui fondent une décision, même si c'est une décision à laquelle ils s'opposent, ils auront l'impression que les fonctionnaires ont tenté d'évaluer équitablement tous les facettes du débat. Il est évident que l'accès systématique à l'information est un objectif à longue échéance. Aucune culture ne peut être changée du jour au lendemain. Nous avons toutefois remarqué certains signes encourageants. Cette année, par exemple, le service de santé régional d'Ottawa-Carleton a commencé à publier systématiquement les rapports d'inspection des restaurants et ce, sans frais. Il est difficile de savoir exactement quelle information on peut divulguer systématiquement et de quelle façon l'accès à cette information doit avoir lieu. J'espère que tous les organismes publics et que l'ensemble des personnes intéressées par l'accès à l'information se pencheront sur ces questions au cours de l'année à venir.

Le message du commissaire

L'année 1992 a été l'année de l'innovation au Bureau du

commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Au début de l'année, nous avons entrepris un examen complet de

toutes nos activités et nous nous sommes engagés à saisir toutes les

occasions d'accroître notre productivité et d'améliorer notre service

au public. Le présent rapport annuel décrit les mesures que nous

avons prises à cet égard.

Deux réalités fondamentales nous ont amenés à conclure qu'il

nous fallait faire un effort concerté pour rationaliser nos opérations

et améliorer notre efficacité. L'augmentation de notre charge de

travail a été la première réalité à laquelle nous avons dû faire face.

La Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie

privée est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1991, ce qui a presque

doublé notre volume de travail d'un seul coup. En 1992, la

demande de nos services a continué de croître. Au même moment,

nous devions reconnaître une deuxième réalité, soit celle de la

limitation de nos ressources

Nous étions placés devant l'alternative suivante : soit accepter la

médiocrité en offrant le strict minimum de services, soit rendre vers

l'excellence en adaptant nos ressources différemment. Pour le

personnel dévoué de notre bureau, la seconde option était celle qui

s'imposait.

UNE AMÉLIORATION CONTINUE

Dans les pages qui suivent, vous verrez comment nous avons

continuellement amélioré le processus d'appel pour ceux qui font

des demandes d'accès à l'information et comment nous avons

simplifié notre façon de répondre aux plaintes d'atteinte à la vie

privée. Nous avons examiné du point de vue stratégique toutes nos

activités et nous avons fait du service à la clientèle le moteur de

toutes les modifications à nos procédures. Les premiers résultats

sont probants : une augmentation de 80 pour 100 dans le cas des

appels classés et une augmentation de 100 pour 100 dans le cas des

enquêtes sur les plaintes qui ont été menées à bonne fin.

En 1993, nous maintiendrons cet élan pour renforcer nos

activités primordiales. Nous lancerons la phase deux de notre

réforme visant les appels, sous l'impulsion d'une équipe spéciale

chargée d'innover en matière de nouvelles procédures. Nous

mettrons en place un système informatique pour suivre le

règlement des plaintes d'atteinte à la vie privée. Notre objectif

ultime est de pouvoir régler 95 pour 100 des appels et des plaintes

en l'espace de quatre mois.

DES NOUVEAUX OUTILS PRATIQUES

L'année 1992 a également été une année d'innovation dans nos

fonctions liées à l'élaboration de politique, à la recherche et à la

communication. Sur le plan de la politique, nous avons cherché à

rempêcher la prépondérance que nous donnons habituellement aux

questions d'ordre théorique en réservant une plus grande place aux

conseils pratiques.

Exemple : notre mémoire présentée à la Commission ontarienne

des services téléphoniques concernant les services de gestion des

appels. Nous nous sommes félicités de voir que la commission, qui

réglemente les réseaux de téléphone indépendants dans la province,

a adopté nos principales recommandations pour la protection de la

vie privée des appelants lorsque ces services sont offerts. Nous

Table des matières

LE MESSAGE DU COMMISSAIRE	1
LE BUREAU DU COMMISSAIRE : NOTRE RÔLE	5
PROFIL DES DEMANDES POUR L'ENSEMBLE DES POUVOIRS PUBLICS	7
LE RÉGLEMENT DES APPELS	13
Les modifications de la phase un	13
Les modifications de la phase deux	14
Aperçu statistique	14
Les points saillants des ordonnances	20
La médiation qui porte fruit	24
La révision judiciaire	24
LES ENQUÊTES SUR LES PLAINTES EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE ET L'EXAMEN DES PRATIQUES	27
Une productivité accrue	27
Les points saillants des enquêtes	29
Le suivi	31
Les examens de la conformité	32
Les décisions concernant la collecte indirecte	32
Les commentaires sur les activités de l'Administration	33
LA RECHERCHE ET LES CONSEILS	35
Les innovations de Telecom et la vie privée	35
La protection des données dans le secteur privé	37
Les soins de santé et la vie privée	37
Les tests génétiques	38
L'élargissement des pouvoirs du bureau du commissaire	39
Une étude sur la vie privée en milieu de travail	39
La sécurité informatique	39
La mise à jour des directives concernant les sténographes	40
La simplification du rapport de fin d'exercice	40
LA COMMUNICATION AVEC LES ORGANISMES PUBLICS ET LE PUBLIC EN GÉNÉRAL	41
Une plus grande sensibilisation dans toute la province	41
L'atelier de 1992 – Des solutions pratiques	41
Un plus grand nombre de publications	42
Les demandes de renseignements par téléphone	42
Les contacts outre-frontière	43
ÉTAT FINANCIER	44

OBJECTS DES LOIS

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée ont pour objets :

- a) De procurer un droit d'accès à l'information régie par les organismes publics conformément aux principes suivants :
- l'information doit être accessible au public;
 - les exceptions au droit d'accès doivent être limitées et précises; et
 - les décisions relatives à la divulgation de l'information ayant trait au gouvernement peuvent faire l'objet d'un examen par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

- b) De protéger les renseignements personnels des particuliers détenus par les organismes publics et d'accorder à ces particuliers un droit d'accès aux renseignements qui les concernent.

Le présent rapport annuel est imprimé sur du papier recyclé.
Le personnel du bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario s'est chargé de l'édition du texte et des graphiques.



Information and Privacy
Commissioner/Ontario
Commissaire à l'information
et à la protection de la vie privée/Ontario

Le 10 juin 1993

L'honorable David Warner, député
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de présenter mon rapport annuel à l'Assemblée législative. Ce rapport
couvre la période allant du 1^{er} janvier 1992 au 31 décembre 1992.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le commissaire,

Tom Wright
Tom Wright



80 Bloor Street West,
Suite 1700,
Toronto, Ontario
M5S 2V1

80, rue Bloor ouest
Bureau 1700
Toronto (Ontario)
M5S 2V1

416-326-3333
1-800-387-0073
Fax/Télécc: 416-325-9195

O N T A R I O

COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION
DE LA VIE PRIVÉE

I · 9 · 9 · 2

R A P P O R T A N N U E L

